

Koulutusohjelman kehittäminen vastaamaan asiakkaiden tiedontarpeita jätehuoltoasioissa

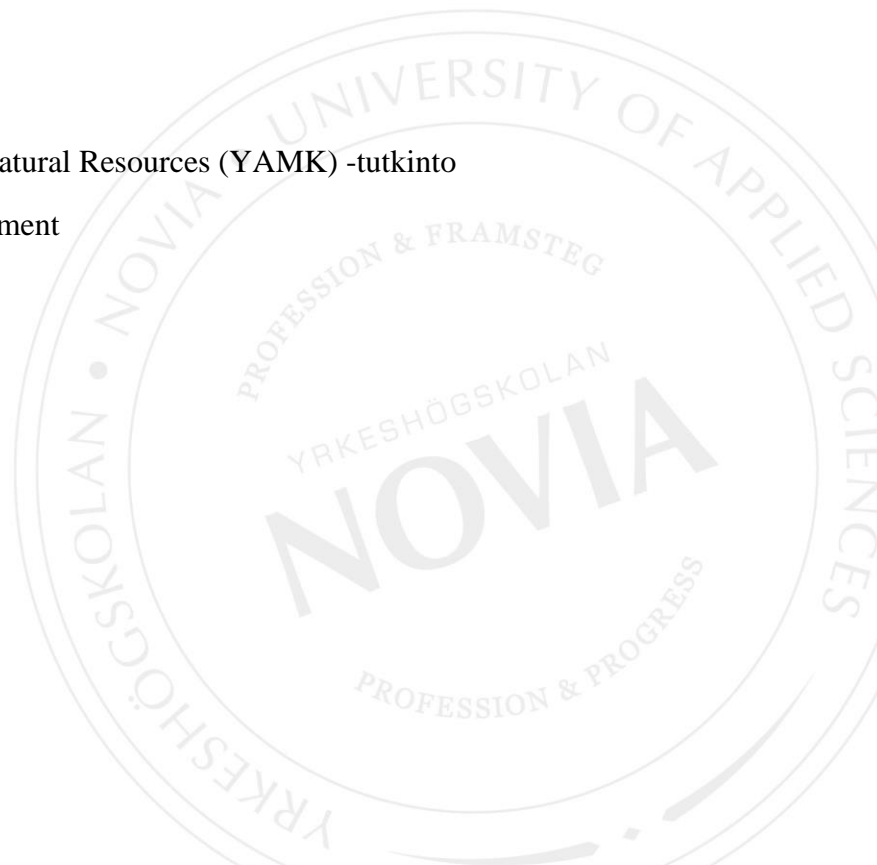
**Tapaustutkimus koskien jäteautonkuljettajia ja
jäteasemanhoitajia**

Malin Kurkisuo

Opinnäytetyö Master of Natural Resources (YAMK) -tutkinto

Natural Resource Management

Raasepori 2017



MASTER'S THESIS

Author: Malin Kurkisuo

Degree Programme: Natural Resource Management, Raasepori

Supervisors: Patrik Byholm, Maria Söderström, Kaisa Halme

Title: Development of an internal education program to meet the customers' need of information about waste management issues. A case study involving waste collectors and waste station staff.

Date 29.12.2017

Number of pages 63

Appendices 1

Abstract

The aim of the study was to develop internal education program for waste collectors and waste station staff. The case study shows the situation in Western and Eastern Uusimaa. This study has been made for Rosk'n Roll Waste Management provided by Rosk'n Roll Oy Ab and Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy. The companies will merge in 2018. According to the customer satisfaction surveys made by the companies in 2014 and 2015, the customers find waste collectors and waste station staff as a valuable source of information on waste issues. The aim of this development work is to ensure the information needs of the waste management area residents.

The study was conducted by using three research methods: literature review, interviews, and questionnaire survey. In addition, the experiences received from the target groups' education sessions in 2016 have been utilized. The waste management service experts and contractor waste station staff were interviewed for the study. An electronic questionnaire was sent to the waste collectors and waste station staff. The aim was to find out the target groups' wishes and interests regarding the internal education and its contents. The response rate of the questionnaire survey was 32%.

The comparison of the previous internal education routines of the companies revealed that there were some differences and absences. Based on the questionnaires and interviews, the target groups are interested in participating in internal education sessions. The discussions in 2016 about the educational situation support the result. In my opinion, the result indicates that the waste collectors and waste station staff are willing to develop and maintain their knowledge about waste and service guidance.

Language: Finnish

Key words: internal education program, waste guidance, waste collector, waste station staff, waste management

EXAMENSARBETE

Författare: Malin Kurkisuo

Utbildning och ort: Natural Resource Management, Raseborg

Handledare: Patrik Byholm, Maria Söderström, Kaisa Halme

Titel: Utveckling av ett utbildningsprogram för att tillgodose informationsbehovet som kunderna har om avfallshantering. En fallstudie involverande sopbilschaufförer och avfallsstationsskötare.

Datum 29.12.2017

Sidantal 63

Bilagor 1

Abstrakt

Syftet med examensarbete var att utveckla det interna utbildningsprogrammet för sopbilsförare och avfallsstationsskötare. Arbetet är en fallstudie, som visar situationen i västra och östra Nyland. Arbetet har gjorts för Rosk'n Roll avfallshanteringstjänster, som produceras av de kommunalt ägda avfallsbolagen Rosk'n Roll Oy Ab och Östra Nylands Avfallsservice Ab. Bolagen fusioneras 2018. Enligt tidigare kundnöjdhetsundersökningar som bolagen låtit göra 2014 och 2015 betraktar kunderna sopbilsförare och avfallsstationsskötare som viktiga informationskällor i avfallsärenden. Avsikten med utvecklingsarbetet är att tillgodose informationsbehovet som invånarna på området har om avfallshantering.

I undersökningen har tre olika undersökningsmetoder använts: litteratursökning, intervjuer och enkätförfrågan. Erfarenheter från kurserna som ordnats 2016 för målgrupperna har även använts i arbetet. Den elektroniska enkätundersökningen skickades ut till sopbilsförare och avfallsstationsskötare. Syftet var att få fram målgruppens önskemål om intern utbildning samt kartlägga intresset för dem. Enkätens svarsprocent var 32 procent. För arbetet intervjuades experter inom avfallshanteringstjänsten samt avfallsstationsskötare vid de stationer som sköts av entreprenörer.

En jämförelse av tidigare rutiner gällande intern utbildning i bolagen visade att det fanns avvikelser och vissa brister. Resultaten från både enkäten samt intervjuerna visar att målgruppen är intresserad av att delta i interna utbildningar. Diskussionen vid kurserna 2016 backar även upp detta resultat. Jag anser resultatet är ett tecken på att sopbilsförare och avfallsstationsskötare vill utveckla och upprätthålla sina kunskaper om avfalls- och serviceraådgivning.

Språk: Finska

Nyckelord: intern utbildning, avfallsrådgivning, sopbilschaufför, avfallsstationsskötare, avfallshantering

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Malin Kurkisuo

Koulutus ja paikkakunta: Natural Resource Management, Raasepori

Ohjaajat: Patrik Byholm, Maria Söderström, Kaisa Halme

Nimike: Koulutusohjelman kehittäminen vastaamaan asiakkaiden tiedontarpeita jätehuoltoasioissa. Tapaustutkimus koskien jäteautonkuljettajia ja jäteasemanhoitajia.

Päivämäärä 29.12.2017

Sivumäärä 63

Liitteet 1

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää jäteautonkuljettajien ja jäteasemanhoitajien sisäistä koulutusohjelmaa. Kyseessä on tapaustutkimus, josta käy ilmi Länsi- ja Itä-Uudenmaan tilanne. Työ on tehty Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelulle, jonka muodostavat kuntien omistamat Rosk'n Roll Oy Ab ja Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy. Yritykset fuusioituvat vuonna 2018. Yritysten vuosina 2014 ja 2015 teettämien asiakastytyväisyyskyselyjen mukaan asiakkaat pitävät jäteautonkuljettajia ja jäteasemanhoitajia tärkeinä tietolähteinä jäteasioissa. Kehitystyön tarkoituksena on varmistaa jätehuoltoalueen asukkaiden tiedontarpeet.

Tutkimuksessa on käytetty kolmea tutkimusmenetelmää: kirjallisuus-, haastattelu- ja kyselytutkimusta. Myös kokemuksia vuonna 2016 järjestetyistä kohderyhmien koulutustilaisuuksista on hyödynnetty. Haastattelut kohdennettiin jätehuoltopalvelun asiantuntijoihin ja jäteasemilla urakoitsijoina toimiviin jäteasemanhoitajiin.

Jäteautonkuljettajille ja jäteasemanhoitajille lähetettiin sähköinen kyselylomake.

Tarkoituksena oli kartoittaa kohderyhmien toivomuksia koulutusten sisällöistä sekä samalla kiinnostusta koulutuksia kohtaan. Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 32.

Yritysten aiemmin järjestämien sisäisten koulutusten käytäntöjen keskinäinen vertailu osoitti, että niissä on eroja ja tiettyjä puutteita. Sekä kyselyjen että haastattelujen perusteella kohderyhmät ovat kiinnostuneita osallistumaan sisäisiin koulutuksiin. Myös vuonna 2016 käydyt keskustelut koulutustilanteesta tukevat tulosta. Mielestäni tulos on merkki siitä, että jäteautonkuljettajat ja jäteasemanhoitajat haluavat kehittää ja ylläpitää tietojaan jäte- ja palveluneuvonnasta.

Kieli: Suomi

Avainsanat: sisäinen koulutus, jäteneuvonta, jäteautonkuljettaja, jäteasemanhoitaja, jätehuolto

Sisällysluettelo

1	Johdanto	1
2	Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu	7
2.1	Rosk'n Roll Oy Ab ja Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy	7
2.2	Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palvelut.....	9
2.2.1	Jäteasemat ja jäteasemanhoitajat.....	11
2.2.2	Jäteasemanhoitajan työ.....	13
2.2.3	Kiinteistökohtainen jätteenkuljetus.....	14
2.2.4	Jäteautonkuljettajan työ.....	14
3	Jäteneuvonta ja asiakaspalvelu	17
3.1	Jäteneuvona	17
3.2	Asiakaspalvelu.....	18
3.3	Aiemmat asiakastyytyväisyyskyselyt.....	19
3.4	Jäteasemakyselyt.....	21
4	Nykyiset koulutuskäytännöt	23
4.1	Rosk'n Rollin aikaisemmat koulutukset jäteautonkuljettajille.....	23
4.2	Itä-Uudenmaan Jätehuollon aikaisemmat koulutukset jäteautonkuljettajille.....	24
4.3	Rosk'n Rollin aikaisemmat koulutukset jäteasemanhoitajille	24
4.4	Itä-Uudenmaan Jätehuollon aikaisemmat koulutukset jäteasemanhoitajille	26
4.5	Jäteautonkuljettajien koulutukset 2016.....	26
4.6	Itä-Uudenmaan jäteautonkuljettajien koulutus Porvoossa	26
4.6.1	Lohjan jäteautonkuljettajien koulutus Munkkaalla	28
4.7	Jäteasemanhoitajien koulutukset 2016	29
5	Menetelmät ja aineisto	31
5.1	Haastattelut	31
5.2	Kyselyt	32
5.2.1	Kyselyiden laatiminen ja toteuttaminen	32
5.2.2	Otanta.....	33
5.2.3	Aineiston käsittely ja analysointi	33

6	Kyselyn tulokset	35
6.1	Kyselyiden vastausprosentit	35
6.2	Jäteautonkuljettajien kyselyn tulokset	35
6.3	Jäteasemanhoitajien kyselyn tulokset	39
6.4	Jäteasemanhoitajien haastattelut	42
7	Koulutusohjelma	45
7.1	Säännöllinen koulutus	45
7.2	Käytännön järjestelyt	45
7.2.1	Sisältö ja aihevalinnat sekä palaute	46
7.3	Koulutusohjelman runko: Jäteasemanhoitajat	46
7.4	Koulutusohjelman runko: Jäteautonkuljettajat	47
8	Kehitystyön tarkastelu	48
8.1	Kyselyn tulokset	48
8.1.1	Jäteautonkuljettajien kyselyn tulokset	48
8.1.2	Jäteasemanhoitajien kyselyn tulokset	49
8.2	Jäteasemanhoitajien haastattelu	50
8.3	Jäteneuvonta ja asiakaspalvelu	50
8.4	Asiakaspalvelutyö: jäteasemanhoitajat ja jäteautonkuljettajat	51
8.5	Aikaisemmat koulutuskäytännöt ja koulutukset 2016	52
8.6	Koulutusohjelmaehdotus	54
8.7	Omat ajatukseni tutkimuksesta	55
8.8	Johtopäätös ja jatkotoimenpiteet	56
9	Kiitokset	57
	Lähteet	58

LIITTEET:

Liite 1 Kysely jäteasemanhoitajille, lännen urakoitsijat

1 Johdanto

Tämä kehitystyö on tehty Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelulle, joka huolehtii kuntalaisten jätehuollon järjestämisestä Itä- ja Länsi-Uudellamaalla. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun tuottavat kuntien omistamat jätehuoltolaitokset Rosk'n Roll Oy Ab ja Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy. Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteautonkuljettajien ja jäteasemanhoitajien koulutusohjelmia siten, että asiakkaiden yhä kasvaviin tiedontarpeisiin jätehuoltoon liittyvissä asioissa pystyttäisiin vastaamaan asiakaspalvelutilanteissa.

Työ on rajattu koskemaan Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteautonkuljettajien sekä jäteasemanhoitajien koulutusohjelmia. Asiakasryhmä, jonka tiedontarpeisiin kehitystyön koulutusohjelma pyrkii vastaamaan, on rajattu jätehuoltopalvelun toimialueen kuntalaisiin, eli Länsi- ja Itä-Uudenmaan vakituisiin ja vapaa-ajan asukkaisiin.

Nygård (2017, 28–35) kirjoittaa, että jätehuoltoa on alun perin alettu järjestää kaupungeissa terveydenhuollollisista syistä. Lantaa kuljetettiin kaupungeista pelloille. Alussa jätehuollon kehitys oli nopeaa. Jo 1900-luvun alussa yritettiin kerätä keittiöjätettä eli biojätettä erikseen, sioille syötettäväksi (Nygård, 2017, 35–47, 95). Nygård (2017, 62–72, 81–84) jatkaa, että kesti kuitenkin lähemmäs viisikymmentä vuotta, ennen kuin jätehuollon kehitys sai tuulta alleen, sillä sota oli jarruttanut kehitystä. Ainoa muutos tuona aikana oli, että kunnille säädettiin laissa vastuu osoittaa jätteille kaatopaikkoja. Kuntien osoittamia virallisia kaatopaikkoja oli tuolloin Suomessa yli tuhat, ja niiden lisäksi useita laittomia. Laissa ei kuitenkaan säädetty kenellekään kokonaisvastuuta jätehuollosta. Jättemäärät kasvoivat ja jätteen koostumus muuttui, kun ihmiset muuttivat kaupunkeihin ja yhteiskunta teollistui. 1960-luvulla omatoiminen jätteenpolto yleistyi kiinteistöjen omissa polttouuneissa. Jätteiden kotipolton terveysvaikutukset huomattiin, ja jätteidenpolton lämpötilaa nostettiin laissa. 1960-luvun puolivälissä rakennettiin Suomeen jätteenpolttolaitoksia. Niiden kapasiteetti ei kuitenkaan ollut riittävä käsittelemään kasvavaa jättemäärää. Kului vielä kymmeniä vuosia ennen kuin kunnat saivat laissa vastuun ja valtuuden järjestää kuntalaisille jätehuolto. Jätehuoltojärjestelmän infraa alettiin rakentaa ja palveluja kehitettiin (Nygård, 2017, 106–121). Myös viime vuosina on tapahtunut muutoksia. Vuonna 2016 astui voimaan orgaanisen jätteen kaatopaikkarajoitus ja vastuu pakkausjätteistä siirtyi kunnilta pakkaajille ja pakkauksia maahantuoville yrityksille. Jätehuolto, kuten monet ympäristöalat, on jatkuvan kehityksen kohteena.

Tarve jätehuollolle syntyi terveysystistä, mutta nykyään huoli kohdistuu lähinnä roskien aiheuttamaan haittaan ympäristön hyvinvoinnille. Vaikka Suomessa on kattava jätehuoltojärjestelmä, roskia päätyy siitä huolimatta luontoon (Jauhiainen & Loukola, 2017). Håll Sverige Rent -säätiön tekemän tutkimuksen (2017, 13) mukaan jopa 83 prosenttia ruotsalaisista kokee, että roskaaminen kaupungeissa, vastaanottopisteiden lähetyvillä sekä teiden varsilla on ongelma. Roskaaminen ei ole pelkästään esteettinen ongelma. Jätteiden haitallisuus riippuu jätteen laadusta eli sen ominaisuuksista, muun muassa myrkyllisyydestä, ominaisuudesta kertyä eliöihin ja hajoamisprosessista. Näiden lisäksi jäte voi muun muassa aiheuttaa haavoja ihmisille tai eläimille, mikäli se on pistävää tai viiltävää (Jauhiainen & Loukola, 2017). Syytä siihen, miksi ihmiset roskaavat, ei ole helppoa löytää. Håll Sverige Rentin raportissa (2017, 15) analysoidaan, että roska lisää roskaa. Se tarkoittaa, että jos roskia on esimerkiksi heitetty kadulle, on todennäköisempää, että muutkin ihmiset heittävät roskat kadulle roskakorin sijaan. Taustalla ajatellaan olevan psykologisia tekijöitä (Håll Sverige Rent, 2017, 15). Jokaiselle roskalle on kuitenkin oma paikkansa jätehuollon vastaanottojärjestelmässä; roska ei kuulu luontoon. Tämän olettaisi olevan yleistietoutta nykypäivänä.

Vaikka ihminen yhä syyllistyy roskaamiseen, on ihmisten ympäristötietoisuus lisääntynyt. Sen myötä ihmisen tiedontarve on kasvanut. Englannin ympäristöministeriö, Department for Environment, Food and Rural Affairs, teetti kyselyn, jossa kartoitettiin ihmisten asenteita ja käyttäytymistä ympäristön hyväksi (Hayward, Turtle, Carpenter & Hanson, 2007). Kyselyyn vastasi 3 600 ihmistä. Tutkimus osoitti, että useimmat ihmiset ovat tietoisia ja huolestuneita siitä, mitä vahinkoa ympäristölle on tehty, ja haluavat tehdä asialle jotakin. Mielenkiintoista tutkimuksessa on se, että suurin osa ihmisistä vastasi, että he lajittelevat jätteensä, jotta vaikuttaisivat ympäristön tilaan myönteisesti. Seitsemän kymmenestä kertoi, että he lajittelevat jätteensä ja aikovat jatkossa lajitella vielä tarkemmin (Hayward ym., 2007, 132–147). Jätteiden lajittelulla on kuitenkin vain pieni vaikutus luonnonvarojen kulutukseen. Yksittäisen ihmisen suurimmat ympäristövaikutukset aiheuttavat liikenne, matkailu ja asuminen. Sen jälkeen seuraavat elintarvikkeet, harrastukset ja kodin tavarat sekä viimeisenä pakkaukset ja jätehuolto (Kotakorpi, Lähteenoja & Lettenmeier, 2008, 39). Tämä ei tietenkään poista lajittelun tärkeyttä. Se, miten paljon kotitaloudet kuluttavat luonnonvaroja, vaihtelee suuresti. Eniten ja vähiten luonnonvaroja kuluttavien kotitalouksien ero on iso, jopa noin kymmenkertainen (Kotakorpi ym., 2008, 39). Jokaisen tulisi miettiä, miten itse voisi vaikuttaa varsinkin turhaan kuluttamiseen. Pieneltä vaikuttavalla, luonnonvaroja säästävällä teolla voi

olla isojakin vaikutuksia. Tarjolla on erilaisia ympäristösäästövinkkejä, joista kukin voi valita ne, jotka tuntuvat omilta.

Ympäristöasioista, ilmastonmuutoksesta, luonnonvarojen kuluttamisesta sekä jätehuoltoon liittyvistä asioista puhutaan ja kirjoitetaan paljon. Tietoa ympäristö- ja jätehuoltoasioista on siis tarjolla eri kanavissa (Enell, 2009, 7–11). Haasteena on kuitenkin löytää itselleen tarpeellista ja oikeaa tietoa tietovirran keskeltä. Suomen Kiertovoima ry – KIVOn verkkosivuilta löytyy tietoa julkisesta jätehuollosta ja kunnallisista laitoksista. KIVO edustaa julkista jätehuoltoa ja kuntien 33:a jätelaitosta (KIVO, 2017). Eri alueiden jätehuollon käytännön ratkaisut voivat poiketa toisistaan muun muassa siksi, että jätteen käsittelyssä on eri vaatimukset jätteen koostumuksesta ja laadusta. Tästä syystä on aina hyvä kääntyä alueen jätehuoltoasiantuntijan puoleen jätehuoltoon liittyvissä kysymyksissä. Länsi- ja Itä-Uudellamaalla kuntalaisten jätehuoltoa hoitaa Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Oikealla tiedolla asukas pystyy toimimaan oikein jätehuoltotilanteissa, kuten lajittelemaan jätteet alueensa ohjeistusten mukaisesti ja viemään ne oikeisiin vastaanottopisteisiin. Roska ei milloinkaan kuulu luontoon. Roskaaminen on kiellettyä, kuten myös omatoiminen roskan hävittäminen hautaamalla tai polttamalla (Länsi-Uudenmaan jätelautakunta, 2017, 15–16 §). Jokaiselle roskalle löytyy vastaanottoaika. Oikealla tiedolla voidaan mahdollisesti myös lisätä asukkaiden lajitteluaktiivisuutta. Taustatieto muun muassa siitä, mitä lajitellulle jätteelle tapahtuu, voi motivoida asukasta lajittelemaan ahkerammin. Tämä käy ilmi Helsingin Seudun Ympäristöpalvelun (HSY) teettämässä asiakaskyselyssä, jonka mukaan lajitteluun kannustaa tieto siitä, että lajittelemalla asukas voi vaikuttaa ympäristön tilaan ja saada jätteensä uusien tuotteiden raaka-aineiksi (Partti, 2016).

Lajittelua tärkeämpää on kuitenkin jätteen synnyn ehkäisy, vaikka monesti lajittelun tärkeyttä korostetaan jätteen synnyn vähentämistä enemmän (Halme, 2017, Kotakorpi ym., 2008, 53). Jätteen synnyn ehkäisyllä tarkoitetaan tekoja, joilla jätteen määrää saadaan vähennettyä. Jätteen synnyn ehkäisyn tärkeys tulee suoraan lainsäädännöstä (Jätelaki, 2011/646, 8 §). Euroopan unioni sääntelee ympäristönsuojelua koskevia lakeja, kuten myös Suomen jätelainsäädäntöä (Wähä, 2017). Jätelainsäädännön (2011/646) tarkoituksena on ”*ehkäistä jätteistä ja jätehuollosta aiheutuvaa vaaraa ja haittaa terveydelle ja ympäristölle sekä vähentää jätteen määrää ja haitallisuutta, edistää luonnonvarojen kestävästä käyttöä, varmistaa toimiva jätehuolto ja ehkäistä roskaantumista*” (1 §). Jätelainsäädännön jätehierarkiassa (8 §) ensisijainen tavoite on jätteen synnyn ehkäisy, sen jälkeen tulee uudelleenkäyttö ja vasta sitten lajittelu eli materiaalihyötykäyttö. Viimeisenä kohtana on

jätteen energiahyötykäyttö ja loppusijoitus kaatopaikalle. Jätehierarkian askeleet näkyvät alla olevassa kuvassa (Kuva 1) (Jätelaki, 2011/646, 8 §). Kun vältetään jätteen syntymistä, tuotteen koko elinkaaren aikana aiheuttama luonnonvarojen kulutus vähenee ehkäistyn jätemäärän verran (Kotakorpi ym., 2008, 52–53).



Kuva 1. Jätteen etusijajärjestys, jätehierarkia, laatii jätehuollolle ja kuluttajille järjestyksen jäteasioissa. Hierarkian järjestys on: jätemäärän vähentäminen, uudelleenkäyttö, materiaalien kierrätys, energiahyödyntäminen ja loppusijoitus. Kuva: Virolainen, 2014.

Jätteen määrän vähentämisellä saavutetaan lajittelua suurempi ympäristöhyöty. Jätteen vähentämisellä tai sitä välttämällä säästää luonnonvaroja. Länsimaiden asukkaat kuluttavat suurimman osan maapallon resursseista. Noin viidesosa ihmisistä kuluttaa neljä viidesosaa luonnonvaroista. Kuluttaminen ja tuhlaileva elämäntapa ovat kuitenkin osa länsimaista kulttuuria (Luontoliitto, 2017). Suurin osa jätteistä ei koskaan näy kuluttajalle. Jopa 90 prosenttia luonnonvaroista, joita tarvitaan tavaran tekoa varten, muuttuu jätteeksi ennen kuin tavara on edes otettu käyttöön. Jättemäärää voi vähentää eri tavoin, muun muassa suosimalla palveluita tavaroiden sijaan, ostamalla kestäviä tavaroita, välttämällä kertakäyttötavaroita sekä pitämällä huolta tavaroista eli huoltamalla ja korjaamalla niitä (Helsingin seudun ympäristöpalvelut, 2016). Jokainen kuluttaja voi kantaa kortensa kekoon, mutta tarvitaan myös suurempia toimia.

Valtioneuvoston on määrä hyväksyä valtakunnallinen jättesuunnitelma lokakuussa 2017. Valtakunnallinen jättesuunnitelma on strateginen suunnitelma jätehuollon ja jätteiden synnyn ehkäisyyn valtakunnallisista tavoitteista ja toimenpiteistä. Suunnitelmaa päivitetään kuuden vuoden välein. Suunnitelmassa *Kierrätyksestä kiertotalouteen – Valtakunnallinen jättesuunnitelma vuoteen 2023* (2017) on nostettu esiin neljä painopistealuetta, joissa on huomattu olevan haasteita jätteen synnyn ehkäisyssä tai materiaalikierrätyksessä.

Painopistealueet ovat rakentamisessa syntyvät jätteet, biohajoavat jätteet, yhdyskuntajätteet sekä sähkölaitteet. (Sten, 2017).

Meidän tulisi hyödyntää käytössä olevia luonnonresursseja tehokkaammin ja käyttää mahdollisimman vähän neitseellisiä raaka-aineita. Jätesuunnitelman otsikko *Kierrätyksestä kiertotalouteen* kertoo nykypäivän suunnasta. Kiertotaloudella halutaan korvata nykyinen talousjärjestelmä, joka perustuu tavaroiden kuluttamiseen. Kiertotaloudella on positiivisia taloudellisia sekä työllisyys- ja ilmastovaikutuksia. (Antikainen, 2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun yhtiöillä – Rosk'n Roll Oy Ab:lla ja Itä-Uudenmaan Jätehuollolla – on ollut eri käytäntöjä sisäisten ja yhteistyökumppaneiden koulutuksissa. Koulutukset ovat myös olleet jokseenkin puutteellisia. Tämän työn tarkoituksena ja tavoitteena on kehittää ja yhtenäistää koulutuskäytäntöjä, jotta Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu voi varmistaa, että asiakkaan tiedontarpeeseen voidaan vastata. Kehittämällä jäteautonkuljettajien ja jäteasemanhoitajien koulutusohjelmaa Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu varmistaa asukkaan tiedonsaannin tasalaatuisiksi ja jätehuoltopalvelun linjojen mukaiseksi. Kokkinen, Rantanen-Väntsi ja Tuomola (2008, 10–28) kirjoittavat, että työ vaatii jatkuvaa oppimista, työtehtävät muuttuvat ja laajenevat ja työelämässä tarvitaan moniosaamista. Sisäisten koulutusten kehittäminen vastaa myös tähän haasteeseen. Vuosina 2014 ja 2015 tehdyssä laajassa asiakastyytyväisyyskyselyssä yhtiöille annettu kokonaisarvosana oli 5,0 asteikolla 1 = ei lainkaan tyytyväinen – 6 = erittäin tyytyväinen (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015a). Vaikka asiakkaat ovat tyytyväisiä, on tärkeää turvata palvelun ja jäteneuvonnan laatu myös tulevaisuudessa. Kyselyssä vastaajat nostivat jäteasemanhoitajat sekä jäteautonkuljettajat tärkeiksi tietolähteiksi jätehuoltoasioissa. Siksi nämä kohderyhmät valittiin sisäisten koulutusten kehittämistyöhön (Halme, 2016).

Koulutusten kehittämisessä on otettava huomioon koulutuksen rakenne ja rytmitys. Kun suunnittelee koulutuksen sisältöä, on otettava huomioon, että ihmisillä voi olla eri oppimistyyplejä. Ihmisen oppimistyyli voi jakaa neljään kategoriaan: kokemuksellisuus ja henkilökohtaisuus, havainnointi ja tarkkailu, rakenteen ja jäsennyksen muodostaminen sekä toiminta ja tekeminen. Oppimistyyli määrää tavan, jolla ihminen kiinnostuu sekä omaksuu uuden tiedon (Klinge, 2017). Klingen (2017) mukaan onnistunut koulutus koostuu neljästä peruselementistä. Koulutuksen on oltava oivaltava ja aktivoiva, ja sen sisällön on oltava kohdennettu kohderyhmälle sopivaksi. Kun ajattelee koulutusta tapahtumana, tulisi ottaa huomioon, että käytettävät työvälineet ovat kunnossa, aikataulu on sopiva ja koulutuksen kutsu sekä muut materiaalit ovat kunnossa. Kouluttajan tulisi olla innostava, valmistautua

koulutukseen etukäteen huolellisesti, esiintyä varmana asiantuntijana sekä olla selkeä. Neljänteen elementtiin on vaikea vaikuttaa, koska se koskee ryhmää ja sen dynamiikkaa. Kouluttajalla on tässä tärkeä rooli, koska hän joko pystyy tai ei pysty aktivoimaan ryhmäänsä. (Klinge, 2017).

Tämän työn tavoitteena on kehittää Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteautonkuljettajien ja jäteasemanhoitajien koulutusohjelmia haastattelujen, kyselyjen ja kirjallisuuden avulla. Kehitystyöhön kuuluu myös koulutustilaisuuksien järjestäminen sekä koulutusten aikana tulleiden kokemusten hyödyntäminen. Tietääkseni vastaavaa kehitystyötä ei ole tehty. Työtä varten olen haastatellut asiantuntijoita sekä tehnyt kyselyitä selvittääkseni tämän hetkistä tilannetta sekä ajatuksia ja ehdotuksia siitä, miten koulutuksia voidaan kehittää.

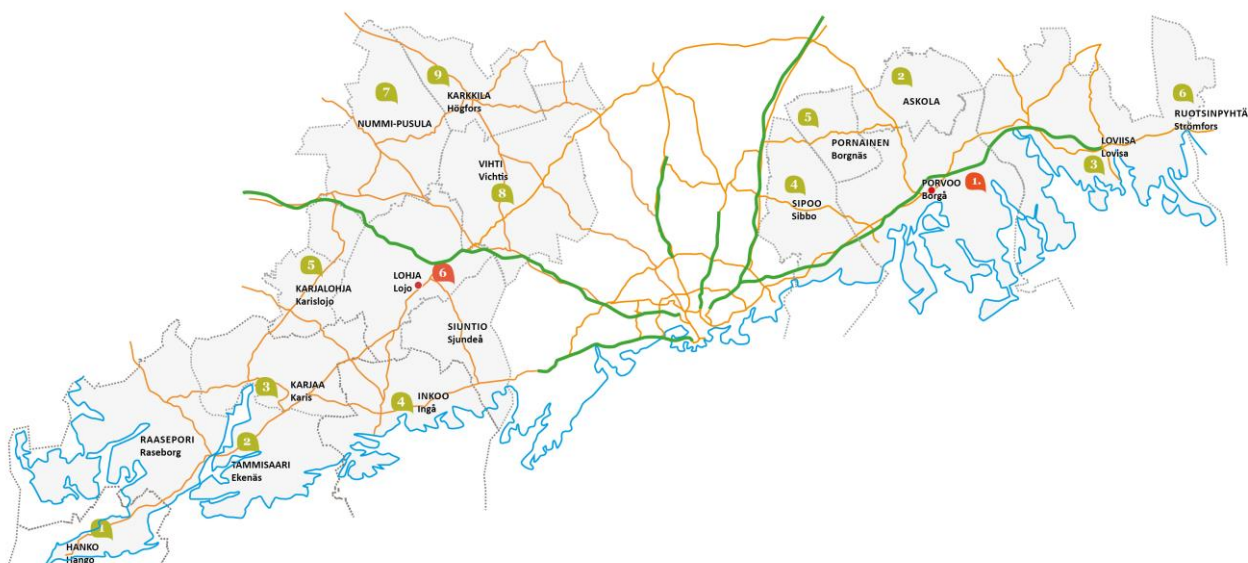
Oletan, että kehittämällä koulutuksia voidaan palvella asiakasta paremmin ja tasalaatuisesti. Ajattelen myös, että jäteasemanhoitajien ja jätteen kuljettajien ammattitilpeys kehittyy positiivisesti, kun heidät otetaan mukaan kehittämään nykyisiä koulutuskäytäntöjä ja heille annetaan mahdollisuus vaikuttaa koulutuksen sisältöön.

2 Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu on palvelukonsepti, jonka kuntien omistamat jätehuoltoyhtiöt Rosk'n Roll Oy Ab ja Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy ottivat käyttöön huhtikuussa 2016 palvellakseen Itä- ja Länsi-Uudenmaan asukkaita tasalaatuisesti yhtenäistettyjen palveluiden mukaan (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017k).

2.1 Rosk'n Roll Oy Ab ja Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy

Jätehuoltoyhtiön Rosk'n Roll Oy Ab omistavat Länsi-Uudenmaan kunnat Hanko, Inkoo, Siuntio, Raasepori, Lohja, Vihti ja Karkkila. Yhtiö perustettiin vuonna 1993. Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy toimii Itä-Uudellamaalla, ja sen omistajakunnat ovat Loviisa, Porvoo, Askola, Pornainen ja Sipoo. Yhtiöiden toimialueet näkyvät alla olevassa kuvassa (Kuva 2). Itä-Uudenmaan Jätehuolto perustettiin vuonna 2002. Yhtiöiden toimialueiden välissä on pääkaupunkiseutu, jossa jätehuollosta vastaa Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017k).



Kuva 2. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun toimialue ja omistajakunnat. Jätehuoltopalvelulla on yhdeksän jäteasemaa Länsi-Uudellamaalla ja viisi Itä-Uudellamaalla. Jäteasemat on kuvattu vihreillä kuplilla ja Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jätekeskukset punaisilla. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Yhtiöt ovat saaneet tehtäväkseen hoitaa pääosan kunnille laissa ja määräyksissä annetuista velvoitteista koskien kunnallista jätehuoltoa. Yhtiöiden ensisijainen tehtävä on tarjota toiminta-alueensa vakituisille ja vapaa-ajan asukkaille jätehuoltopalveluja. Yhtiöiden toimintaa ohjaavat lainsäädäntö ja kunnalliset jätehuoltomääräykset. Jätehuollon

kustannukset katetaan asiakasmaksuilla, ei verovaroilla. Yhtiöt eivät tavoittele voittoa eivätkä jaa osinkoja omistajilleen. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017k).

Rosk'n Rollin ja Itä-Uudenmaan Jätehuollon kuntaomistajat allekirjoittivat yhdistymissopimuksen joulukuussa 2012. Juridisen fuusion on arvioitu toteutuvan vuoden 2017 aikana. Uuden yhdistyneen yhtiön nimeksi tulee Rosk'n Roll Oy Ab. Yhtiöt toimivat jo nyt operatiivisten tehtävien osalta kuin yksi yhtiö. Yhtiöt ottivat Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu -palvelubrändin käyttöön huhtikuussa 2016 palvelukseensa alueensa asukkaita tasalaatuisesti. Samaan aikaan avattiin yhtiöiden yhteiset kotisivut www.rosknroll.fi. Jätehuoltopalvelu tarjoaa asiakkailleen yhteneviä jätehuoltopalveluja. Uusi palveluilme otettiin käyttöön uuden palvelubrändin mukaisesti, ja se näkyy jäteautojen kyljissä, jäteasemien kylteissä, eko- ja sekajätepisteiden kylteissä ja tarroissa sekä asiakasmateriaaleissa. Uusi ilme on esitelty alla olevassa kuvassa (Kuva 3). (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017k).



Kuva 3. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluilme otettiin käyttöön Itä- ja Länsi-Uudellamaalla huhtikuussa 2016. Uusi ilme näkyy jätehuoltopalvelun oppaissa, kuten vasemmanpuoleisen kuvan Monilokerokeräyksen esitteessä sekä oikeanpuoleisen kuvan jäteastioiden tarroissa ja sekajätepisteiden kylteissä. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Yhtiöillä on toimistot ja jätekeskukset Porvoossa ja Lohjalla. Lohjalla toimisto sijaitsee Munkkaan jätekeskuksen alueella, kun taas Porvoossa toimiston ja Domargårdin välinen etäisyys on vajaa kolme kilometriä. Toimialueilla asuu noin 228 000 vakituista asukasta. Vapaa-aajan asuntoja on noin 28 000. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017k).

Yhtiöiden tehtävät (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017k):

- jätehuollon suunnittelu, kehitys ja koordinointi
- jätemateriaalien kierrätyksen järjestäminen
- vaarallisen jätteen huollon hoitaminen
- alueellisten kaatopaikkojen ja jätteenkäsittelylaitosten ylläpito
- biojätteiden erilliskeräys
- jätepesteverkoston rakentaminen ja ylläpito
- sekajättekuljetusten kilpailutus
- neuvonta ja tiedotus.

2.2 Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palvelut

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palvelut ovat kilpailutettu kiinteistökohtainen jätteenkuljetus, eko- ja sekajätepesteverkostot, jäteasemapalvelut, vaarallisen jätteen vastaanotto ja lääkejätteiden keräys apteekkeissa, kiertävät keräykset Otto ja Romulus sekä jäteneuvonta. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017g).

Vastaanottoverkoston voi jakaa kolmeen osaan: keräys, kierrätyspisteet ja vastaanotto (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017c). Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu järjestää kiinteistökohtaisen seka- ja biojätteen erilliskeräystä sekä hyötyjätteiden, kuten pakkauslasin, metallin ja kartongin, keräystä Itä- ja Länsi-Uudellamaalla (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017i). Jokaisen asuinkiinteistön tulee jätelain mukaan liittyä kunnan järjestämään jätehuoltoon. Vakituiset ja vapaa-ajan asukkaat voivat valita, käyttävätkö he omaa vai yhteistä jätteastiaa. Myös monilokeroastian käyttö on yhtenä vaihtoehtona Itä-Uudellamaalla sekä Länsi-Uudellamaalla Kanta-Lohjan, Vihdin kirkonkylän ja Nummelan alueilla. Monilokeroastiassa on lokerot sekajätteelle, lasille, metallille ja kartongille. Asiakas saa halutessaan monilokeroastian viereen paperinkeräysastian, joka kuuluu monilokeroastian tyhjennyshintaan. Haja-asutusalueella on sekajätepisteitä, jotka ovat niiden kiinteistöjen käytössä, joilla ei ole omaa tai jotka eivät käytä yhteistä astiaa naapurin kanssa (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017g). Vastaanottoverkosto näkyy kuvassa 4.

Taloyhtiöissä, joissa on enemmän kuin viisi huoneistoa, tulee sekajätteen lisäksi järjestää biojätteen erilliskeräys. Mikäli taloyhtiössä on 20 huoneistoa tai enemmän, siellä tulee olla myös kartonkikeräys. Suurissa taloyhtiöissä eli taloyhtiöissä, joissa on 40 huoneistoa tai enemmän, tulee kerätä myös pakkauslasia ja metallia. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017i). Kotitalouksien ja vapaa-ajan asukkaiden metalliromut ja vaaralliset jätteet kerätään Otto ja

Romulus -keräyksin keväisin ja kesäisin. Keräys on tarkoitettu kotitalouksien ja mökkiläisten jätteille, ei yritysten. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017d).



Kuva 4. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun vastaanottoverkosto toimialueen vakituisille sekä vapaa-ajan asukkaille koostuu jätteiden keräyksestä, keräyspisteverkostosta ja jäteasemapalveluista. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Vakituiset ja vapaa-ajan asukkaat voivat käyttää alueen kierrätyspisteitä. Ekopisteillä kerätään paperia, pakkauslasia ja metallia. Joillakin pisteillä on astiat myös kartongille sekä ehjille ja

puhtaille vaatteille. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017c). Rosk'n Rollin ekopisteiden lisäksi alueella on Rinki-ekopisteitä. Vuoden 2016 alusta vastuu pakkausjätteistä siirtyi kunnilta pakkaajille ja pakkausten maahantuojille. Pakkausjätteen keräystä järjestää koko maassa Suomen Pakkauskierrätys RINKI Oy. (Suomen Pakkauskierrätys RINKI Oy, 2017).

Jätehuoltopalvelu ylläpitää alueellaan vaarallisen jätteen keräyksessä verkostoa, jossa jäteasemien vaarallisen jätteen vastaanoton lisäksi on yhteensä 16 kaappia. Kaapit sijaitsevat huoltamoiden tai kahviloiden yhteydessä. Kaapit ovat lukittuja, ja avaimen saa huoltamon tai kahvilan henkilökunnalta. Kaappeihin voi viedä pieniä määriä kodin vaarallisia jätteitä. Lääkejätteiden keräys on järjestetty apteekkeissa. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017j). Isommat erät vaarallisia jätteitä tai hyötyjätteitä sekä suuret erät sekajätteitä on vietävä jäteasemalle. Jäteasemalla asiakasta vastassa on jäteasemanhoitaja, joka neuvoo asiakasta lajittelemaan jätteensä oikeille lavoille. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017c). Jäteasemien toiminnasta on kerrottu lisää seuraavassa kappaleessa.

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun ensisijaisia asiakkaita ovat toimialueiden vakituiset ja vapaa-ajan asukkaat. Rosk'n Roll palvelee myös yrityksiä jäteasemillaan sekä tarjoaa yrityksille kiinteistökohtaista jätteenkeräystä. Muut palvelut ovat kotitalouksien ja mökkiläisten käytössä. Vakituiset ja vapaa-ajan asukkaat maksavat perusmaksun, jolla kustannetaan muun muassa täydentävää ekopisteverkostoa, jäteasemapalveluita ja lääkejätteiden keräyksen järjestämistä apteekkeissa. Yritykset eivät maksa perusmaksua, jolloin niiden jätehuoltopalvelut kustannetaan suoraan asiakasmaksuilla eli jätteen vastaanottomaksulla. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017g).

2.2.1 Jäteasemat ja jäteasemanhoitajat

Rosk'n Rollilla on yhdeksän jäteasemaa Länsi-Uudellamaalla ja kuusi jäteasemaa Itä-Uudellamaalla (taulukko 1). Jäteasemat ovat avoinna yhdestä kuuteen päivään viikossa. Länsi-Uudellamaalla neljä jäteasemaa (Inkoo, Hanko, Karjaa ja Tammisaari) on urakoitsijoiden hoidossa (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017g). Vuoden 2017 alussa jäteasemilla otettiin käyttöön peruspalvelupaketti, joka yhtenäistää jäteasemapalveluita. Peruspalvelupaketti on tarkoitettu peruspalvelun maksaneille, eli toimialueen vakituisille sekä vapaa-ajan asukkaille. Myös vastaanottohintoihin ja -käytäntöihin tuli muutoksia. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2016a).

Taulukko 1. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteasemat Länsi- ja Itä-Uudellamaalla.

Länsi-Uusimaa	Itä-Uusimaa
Hangon jäteasema, Suursuo	Askolan jäteasema
Inkoon jäteasema, Arokotka	Loviisan jäteasema
Karjaan jäteasema	Pornaisten jäteasema
Karjalohjan jäteasema	Porvoon jätekeskus, Domargård
Karkkilan jäteasema, Pitkälä	Ruotsinpyhtään jäteasema
Lohjan jätekeskus, Munkkaa	Sipoon jäteasema, Mömossen
Pusulän jäteasema	
Tammisaaren jäteasema, Horsbäck	
Vihdin jäteasema, Koivissilta	

Peruspalvelupaketin myötä kaikilla jäteasemilla vastaanotetaan kaikkia seuraavia jätteitä: palava ja palamaton sekajäte, vaarallinen jäte, käsitelty ja käsittelemätön puu, kyllästetty puu, risut ja oksat, haravointijäte, sähkölaitteet, vanteettomat ja vanteelliset renkaat, tekstiilijäte, metalli, paperi sekä kartonki-, muovi- ja lasipakkaukset. Näiden lisäksi suuremmilla jäteasemilla on myös muiden jätteiden vastaanottoa. Jäteasemat toimivat välivarastoina sinne tuoduille jäte-erille. Asiakkaiden tuomat jätteet toimitetaan eteenpäin yhteistyökumppaneille, jotka käsittelevät jätteitä. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2016a).

Hinnastoja yhtenäistettiin osana palveluiden ja toimintojen yhtenäistämistyötä. Vuoden 2017 alusta lähtien kaikki pientuojien maksulliset jätteet hinnoitellaan tilavuuden mukaan, lukuun ottamatta kappalehintoisia renkaita ja kantoja. Pientuojaksi luetaan henkilöautolla tai pakettiautolla ja niihin yhdistettävällä peräkärriellä jätteitä tuova asiakas. Rosk'n Rollin työntekijä arvioi asiakkaan kanssa jätteen tilavuuden. Perusmaksua maksavien kotitalouksien hinnat ovat eri kuin yritysten. Suurkuorma on kuorma-autolla tai traktorilla tuotu kuorma. Suurtuojien kuormat hinnoitellaan painon mukaan. Suurkuormia otetaan vastaan vain suurimmilla jäteasemilla. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2016a).

Asiakkaan kannattaa jo kotona jätekuormaa kootessaan miettiä jätteiden lajittelua, koska monet jätteet, mm. kodin vaaralliset jätteet, metalliromut, sähkölaitteet ja pakkausjätteet, ovat asukkaille maksuttomia jätteitä oikein lajiteltuina. Suurin osa jäteasemalle tuoduista jätteistä kierrätetään. Vain oikein lajiteltu materiaali kelpaa käytettäväksi uusien tuotteiden valmistuksessa. Jäteasemanhoitaja avustaa asiakasta tarvittaessa jätteiden lajittelussa. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017a).

Vuonna 2016 Länsi-Uudellamaalla oli 14 jäteasemanhoitajaa ja Itä-Uudellamaalla kahdeksan jäteasemanhoitajaa. Tämän lisäksi Länsi-Uudellamaalla oli noin kahdeksan urakoitsijoina

toimivaa jäteasemanhoitajaa. Aikaisemmin Länsi-Uudellamaalla jäteasemia hoitivat urakoitsijat, paitsi Munkkaan jätekeskuksen jäteasemaa, jossa yhtiön oma henkilökunta toimi jäteasemanhoitajina. Parin vuoden sisällä Vihdin, Karjalohjan ja Pusulan sekä vuoden 2016 lopussa Karkkilan jäteasemien hoito on siirtynyt yhtiön omalle henkilökunnalle. (Lehtonen, 2017).

2.2.2 Jäteasemanhoitajan työ

Jäteasemanhoitajan työ on monipuolista sekä suurimmaksi osaksi hyvin itsenäistä ja fyysistä (Lehtonen, 2017). Työhön liittyy täsmällisyyttä vaativia toimia. Jäteasemanhoitajan vastuulla on mm. asiakaspalvelu, jätteiden vastaanotto ja lajittelu, rahaliikenne sekä jäteaseman siisteys. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017). Kun asiakas saapuu jäteasemalle, hänen tulee ilmoittautua jäteasemanhoitajalle. Asiakas kertoo tai näyttää jäteasemanhoitajalle, mitä jätettä hän on tuomassa. Mikäli kyseessä on maksullinen jäte, jäteasemanhoitaja ottaa jätteestä hinnaston mukaisen vastaanottomaksun. Jäteasemanhoitaja neuvoo asiakasta oikeaan lajitteluun, seuraa, että asiakas noudattaa annettuja ohjeita sekä auttaa tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan purkamaan kuormaa (Kuva 5). Jäteasemanhoitaja huolehtii myös jäteaseman siisteydestä ja järjestyksenpidosta sekä lavojen ja astioiden tyhjennyksistä. (Lehtonen, 2017).



Kuva 5. Jäteasemanhoitaja auttaa tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan asiakasta jätetuorman purkamisessa. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Jäteasemanhoitaja opastaa myös asiakkaita jätehuolto- ja lajitteluasioissa ja jakaa tarpeen mukaan Rosk'n Roll -jätepalvelun julkaisuja, esitteitä sekä jätteastiatarroja. Jäteasemilla on paljon asiakkaita keväällä ja syksyllä, kun asukkaat siivoavat puutarhojaan sekä rakentavat ja remontoivat. (Lehtonen, 2017).

2.2.3 Kiinteistökohtainen jätteenkuljetus

Kiinteistökohtainen jätteenkuljetus on asukkaalle yksi tapa olla mukana kunnan järjestämässä jätehuollossa. Asukas voi vaihtoehtoisesti käyttää yhteistä astiaa naapurin kanssa tai liittyä sekajätepisteen käyttäjäksi. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelulla ei ole omia jäteautoja, vaan jäteastioita tyhjentävät tarjouskilpailujen perusteella valitut yksityiset kuljetusyrietykset. Jätehuoltopalvelun tehtävänä on kilpailuttaa kunnan vastuulla olevien jätteiden kuljetukset lain vaatimusten mukaisesti. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu huolehtii paitsi tyhjennysten kilpailuttamisesta myös jäteautojen reiteistä, laskutuksesta ja asiakaspalvelusta. Jätehuoltopalvelun toimialue on jaettu erikseen kilpailutettaviin urakka-alueisiin. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017e).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu hoitaa toimialueensa asukkaiden, kesäasukkaiden sekä julkisten toimijoiden jätehuollon Länsi- ja Itä-Uudellamaalla. Kiinteistökohtaiseen jätteiden keräykseen kuuluu 41 000 kiinteistöä Länsi-Uudellamaalla ja 37 500 kiinteistöä Itä-Uudellamaalla. Näistä 25 prosenttia Länsi-Uudellamaalla ja 14 prosenttia Itä-Uudellamaalla käyttää yhteistä jäteastiaa lähinaapurin kanssa. Jätepisteitä käyttää länessä noin 13 500 kiinteistöä, joista vapaa-ajankiinteistöjä on 75 prosenttia, ja idässä 4 000 kiinteistöä, joista vapaa-ajankiinteistöjä on 90 prosenttia. Rosk'n Rollin järjestämässä biojätteen erilliskeräyksessä oli vuonna 2015 Länsi-Uudellamaalla 1 100 kiinteistöä ja idässä 1 150 kiinteistöä. Itä-Uudellamaalla Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu tyhjensi myös 660 kiinteistön kartonginkeräysastiat. Vuonna 2015 seka- ja biojäteastioita tyhjennettiin Itä- ja Länsi-Uudellamaalla lähemmäs 150 000 kertaa. (Rosk'n Roll Oy Ab, 2016, Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy, 2016).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun toimialueilla Itä- ja Länsi-Uudellamaalla on ollut useamman vuoden ajan keskitetysti kilpailutettu jätteenkuljetus (Rosk'n Roll Oy Ab, 2015, Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy, 2015). Viimeisinä alueina kilpailutettuun jätteenkuljetukseen mukaan tulivat Kanta-Lohja sekä Lohjan kaupunginosa Karjalohja lokakuussa 2016 (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2016b).

2.2.4 Jäteautonkuljettajan työ

Jäteautonkuljettajan työ on suurimmaksi osaksi itsenäistä. Jäteautonkuljettajat työskentelevät yksin tai työparin kanssa. Työ on fyysistä, ja siihen liittyy tarkkuutta ja huolellisuutta edellyttäviä toimia esimerkiksi silloin, kun liikennettä on paljon. Jäteautonkuljettaja tyhjentää noin 200 jäteastiaa päivässä. Kuljettaja siirtää jäteastiaa käsin (Kuva 6). Jäteastian tyhjennys

on nykyään yksi harvoista palveluista, joka tulee säännöllisesti kotipihalle asti. Jäteautonkuljettaja kohtaa asiakkaita heidän kiinteistöillään, joten hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä. (Hallanaro, 2017).

Jäteautonkuljettajan vastuulla ovat muun muassa jäteastioiden tyhjentäminen ajoreittien mukaisesti, tietojen kirjaaminen Transport Control System -järjestelmään (TCS-järjestelmä) ja asiakaspalvelu (Hallanaro, 2017). TCS on järjestelmä, joka sisältää muun muassa palvelimen, toimisto- ja ajoneuvosovellukset sekä erikoisohjelmistot, jotka hoitavat tiedonsiirron ja paikannuksen. Järjestelmä tehostaa työkulkua ja auttaa kuljettajaa työssään (Ecomond Oy ltd, 2015). Jäteautonkuljettaja tallentaa asiakaskäynnit autossa olevaan tietokoneeseen (Kuva 6).



Kuva 6. Jäteautonkuljettaja tyhjentää noin 200 astiaa päivässä. Kuljettaja siirtää astiat käsin (vasemmanpuoleinen kuva). Tiedot kohdekäynnistä kirjataan TCS-järjestelmään käyttäen kannettavaa tietokonetta. Kone sijaitsee auton hytissä (oikeanpuoleinen kuva). Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Jäteautonkuljettajan tulee myös osata lukea liikennettä. Varsinkin taajamissa ruuhka-aikaan on osattava nähdä sopivat paikat katkaista liikenne jäteastian tyhjennyksen vuoksi muun muassa silloin, kun auto peruuttaa astian luokse. Myös tilannenopeuden huomaaminen on tärkeää. Satelliittipaikannukseen perustuva TSC-ohjelma on kuljettajan työväline, josta hän näkee tyhjennettävät jäteastiat sekä tarvittavat kohdetiedot. Ajojärjestelijä näkee TCS-ohjelmasta heti, jos jonkin astian tyhjennyksessä on ollut ongelmia tai jotakin muuta poikkeavaa. Tietokoneohjelma toimii myös kuljettajan ja Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun ajojärjestelijän välisenä informaatiovälineenä. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun ajojärjestelijä ja asiakaspalvelu näkevät TCS-ohjelmasta, missä auto on ja mitkä astiat on tyhjennetty sekä mitkä astiat odottavat tyhjennysvuoroaan. (Hallanaro, 2017).

Kuljettaja tarkistaa myös jätteen laadun taatakseen, että astiassa oleva jäte on sitä, mitä sen kuuluukin olla. Jäteautonkuljettajan työ on ajoittain haastavaa muun muassa huonon kelin, varsinkin liukkauden, painavan jäteastian tai huonokulkuisen tien vuoksi. Kuljettaja ajaa jätekeskukseen tai jätteen käsittelypaikkaan, riippuen kerättävästä jätelajista, kun auto on täynnä tai kun päivän reitti on ajettu. (Hallanaro, 2017).

3 Jäteneuvonta ja asiakaspalvelu

Tässä luvussa kerrotaan jäteneuvonnasta ja asiakaspalvelusta. Lisäksi luvussa käsitellään Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun teettämää asiakastyytyväisyyskyselyä sekä jätehuoltopalvelun tekemää jätetasemakyselyä.

3.1 Jäteneuvonta

Jäteneuvonta on yksi Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun tärkeimmistä tehtävistä. Jäteneuvonta mainitaan myös yhtiön toimintapolitiikassa, josta alla ote (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017h). Kunnallista jätehuoltoa ohjaavat useat lait ja määräykset. Jätelaissa on määritelty muun muassa jätehuollon vastuut ja velvollisuudet rahoituksesta ja jätehuollon järjestämisestä. Jäteneuvonta on kuntaomisteisille jätehuoltoyhtiöille lakisääteinen tehtävä (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017b).

Ote Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun toimintapolitiikasta:

Yhtiön tehtävä on huolehtia omistajakuntiensa puolesta jätteen keräyksestä, käsittelystä ja hyödyntämisestä sekä toimialaamme liittyvästä tiedotuksesta, jäteneuvonnasta ja toiminnan kehittämisestä.

(Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017h).

Jätelain (646/2011) 93 § mukaan ”Kunnan on järjestettävä neuvontaa, tiedotusta ja valistusta 32 §:ssä tarkoitettussa toiminnassa syntyvän yhdyskuntajätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseksi ja jätehuollon asianmukaiseksi toteuttamiseksi.” Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteneuvonta näkyy kautta organisaation. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu tarjoaa maksutonta neuvontaa asiakkailleen. Jäteneuvonnan sisältö luodaan kohderyhmälle sopivaksi, esimerkiksi lapsille ja nuorille sekä isännöitsijöille on tarjolla räätälöityä materiaalia. Ympäristökouluttajat antavat opastusta jätehuollosta, jätteen synnyn ehkäisystä ja kierrätyksestä. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu osallistuu myös erilaisiin tapahtumiin ja messuille, joita järjestetään jätehuoltopalvelun toimialueella (Kuva 7). (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017f).



Kuva 7. Vasemmanpuoleinen kuva on otettu Marttojen jäteneuvontakoulutuksen yhteydessä Porvoossa. Koulutuksen aikana osallistujat oppivat jätahuollon määräyksistä ja sen järjestämisestä sekä lajittelusta. Rosk'n Roll -jätahuoltopalvelu osallistuu erilaisiin tapahtumiin Itä- ja Länsi-Uudellamaalla. Oikeanpuoleinen kuva on otettu Inkoon Päiviltä. Kuva: Rosk'n Roll -jätahuoltopalvelu.

Vuonna 2016 neuvontatilaisuuksia järjestettiin Itä- ja Länsi-Uudellamaalla 170 ryhmälle. Länsi-Uudellamaalla tavoitettiin 3 550 ihmistä eri neuvontatilaisuuksissa, ja Itä-Uudellamaalla saavutettiin 1 540 kontaktia. (Halme, 2017). Asiakas saa jäteneuvontaa ympäristökouluttajien lisäksi myös asiakaspalvelijoilta, jäteasemanhoitajilta sekä jäteautonkuljettajilta. Asiakaspuheluja vastaanotettiin vuoden 2015 aikana Länsi-Uudellamaalla noin 10 700 kappaletta ja Itä-Uudellamaalla 10 015 kappaletta. Rosk'n Roll -jätahuoltopalvelun keskeiset sidosryhmät ovat länsi- ja itäuusmaalaiset asukkaat, yrityksen henkilökunta, yhteistyökumppanit, päättäjät ja media. Asukkaiden, kesäasukkaiden, koululaisten, opettajien, yhdistysten ja isännöitsijöiden tiedonsaanti on pyritty kattamaan yhtiön verkkosivujen, asiakaspalvelun, uutiskirjeiden, tiedotteiden, Roskis-asiakaslehden ja seinäkalerin, jäteneuvontatilaisuuksien, vierailujen sekä oppaiden avulla. Kaikki julkaisut toimitetaan suomeksi ja ruotsiksi. (Rosk'n Roll Oy Ab 2016, Itä-Uudenmaan Jätahuolto Oy 2016).

3.2 Asiakaspalvelu

Flink, Kerttula, Nordling ja Rautio (2016, 3–4) toteavat, että asiakaspalveluosaaminen on ammattitaitoa, jota tarvitaan monessa työssä. He jatkavat, että yritysten toiminta ja niiden menestys rakentuvat asiakkaiden tarpeisiin. Näin on myös Rosk'n Roll -jätahuoltopalvelussa, vaikka jätahuoltoon liittyminen on kaikille alueen vakituisille asukkaille sekä vapaa-ajan asukkaille pakollista (Länsi-Uudenmaan jätelautakunta, 2017, 3 §). Rosk'n Roll -jätahuoltopalvelun toimintapolitiikassa kerrotaan, että jätahuoltopalvelun palvelut ovat helposti käytettäviä ja joustavia ja niitä kehitetään asiakkaiden tarpeet huomioiden (Rosk'n

Roll -jätehuoltopalvelu, 2017h). Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun asiakasrajapinnassa työskentelee henkilökuntaa monilta eri toimialoilta, kuten kuljetus, asiakaspalvelu, tiedotus, neuvonta, jäteasemat ja laskutus (Halme, 2017).

Flink ym. (2016, 74–77) jatkavat, että yritys ei koskaan voi suoraan vaikuttaa siihen, että asiakas on tyytyväinen saamaansa asiakaspalveluun, koska asiakaspalvelu on tilanteeseen sidottu, aineeton vuorovaikutustapahtuma asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Palvelu koetaan, ja se tuntuu ja näkyy jokaiselle asiakkaalle erilaisena. On kuitenkin olemassa ohjenuoria, miten saada asiakaspalvelu sujumaan. Flink ym. (2016, 79–81) kirjoittavat, että oikealla asenteella sekä palvelualltiudella voi helpottaa asiakaspalvelutilanteiden sujumista. Koskaan ei voi kokonaan varautua asiakaspalvelutilanteisiin etukäteen, koska kaikki asiakaskohtaamiset eroavat toisistaan. Hyvä tieto tai taito sekä asenne helpottavat tilanteessa kuin tilanteessa. Asiakaspalvelun rooli on huomattu tärkeäksi elementiksi monessa yrityksessä vasta viime aikoina. Myös asiakaspalveluammattien arvostus on noussut. Samalla palvelukulttuurin vaatimukset ovat kasvaneet. (Flink ym. 2016, 79–81).

3.3 Aiemmat asiakastyytyväisyyskyselyt

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu teetti laajan, yhtenäisen asiakastyytyväisyyskyselyn joulukuussa 2014 ja joulukuussa 2015. Kyselyn tekeminen kilpailutettiin, ja kilpailutuksen voitti Feelback Oy. Rosk'n Roll Oy Ab ja Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy ovat myös aikaisemmin säännöllisin välein teettäneet kyselyitä asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi ja kehityskohteiden kartoittamiseksi. Aikaisempien kyselyiden aineisto on kerätty joko kirje- tai puhelinhaastatteluina. (Halme, 2017).

Kyselyn kohderyhmiksi valittiin kotitaloudet, kesäasukkaat, isännöitsijät ja yritysasiakkaat. Kohderyhmien edustajat suhteutettiin Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun asiakasmäärään alueittain. Tutkimus toteutettiin kotitalouksien ja kesäasukkaiden osalta paperilomakkeella, ja vastaamista tuettiin sähköisen vastaamisen mahdollisuudella. Isännöitsijöitä ja yritysasiakkaita puolestaan lähestyttiin sähköpostitse. Sähköpostin mukana vastaanottaja sai linkin, jonka kautta pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Kyselyn sisältö suunniteltiin yhdessä toimittajan kanssa. Vastaajien kesken arvottiin palkinto. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015a).

Asiakastyytyväisyyskysely osoitti, että toimialueen vakituiset sekä vapaa-ajan asukkaat ovat tyytyväisiä kunnallisen jätehuollon palveluihin. Kyselyn kokonaisarvosana oli 5,0, kun

asteikko oli 1 = ei lainkaan tyytyväinen – 6 = erittäin tyytyväinen. Länsi- ja Itä-Uudenmaan tulokset olivat lähes samat. Myös vertailu vuoden 2014 ja 2015 kyselyiden välillä ei paljastanut juurikaan muutoksia. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015a).

Alhaisin vastausprosentti (22,7 prosenttia) oli lännen yritysasiakkailta. Idän kesäasukkaiden vastausprosentti oli korkein (40,8 prosenttia). Vastausprosentit olivat vastaaviin tutkimuksiin verrattuna korkeat. Tämä osoittaa kiinnostusta toimintaamme kohtaan. Vastaajien taustatiedoista on hyvä huomioida, että noin 60 prosenttia vastaajista oli yli 60-vuotiaita ja noin 70 prosenttia omakotitaloasujia. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015a).

Tyytyväisimmät asiakasryhmät ovat kotitaloudet ja isännöitsijät. Yritysten antama yleisarvosana vaihteli alueittain. Kyselyn tuloksista selviää, että Rosk'n Rollia ja Itä-Uudenmaan Jätehuoltoa pidetään muun muassa ympäristöystävällisenä, palvelevana, nykyaikaisena ja vastuullisena toimijana. Vapaamuotoista kirjallista palautetta tuli kyselyssä runsaasti liittyen muun muassa lajitteluvalikoimaan ja palveluiden kehittämiseen, kuten jäteasemien aukioloaikoihin. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015a).

Kyselyssä nousi esille, että vastaajat kokevat, että jäteasemanhoitajat ja jäteautonkuljettajat ovat tärkeitä tietolähteitä jäteasioissa. Idän alueella jäteasemanhoitaja koettiin tärkeimmäksi tietolähteeksi, kun taas lännessä jäteasemanhoitaja sijoittui toiseksi. Lännessä vastaajat kokevat, että kotisivut ovat tärkein tietolähde. Jäteauton kuljettajan keskiarvo oli 3,78 asteikolla 1 = ei lainkaan tärkeä – 6 = erittäin tärkeä. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015a).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu on vuoden 2017 alussa kehittänyt asiakastyytyväisyyskyselyitään kerran vuodessa teetettävistä kyselyistä jatkuvasti avoinna oleviin kyselyihin. Asiakas voi valita, mistä palvelusta haluaa antaa palautetta: jäteastian tyhjennyksestä, jäteasemapalveluista vai jostakin muusta. Kyselyssä selvitetään asiakaskokemuksia ja eri palvelujen toimivuutta mutta myös palvelun tukena olevaa viestintää. Kyselyyn pääsee Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun kotisivuilta. Kyselystä on lähetetty mediatiedote ja tehty artikkeli Roskis-asiakaslehteen. Vastanneiden kesken arvotaan palkinto kaksi kertaa vuodessa. Kyselyn vastaukset käsitellään ja analysoidaan säännöllisesti. Ensimmäisen erän käsittelyn ja analyysin tulokset ovat myönteisiä. Palautteet ovat olleet positiivisia. (Halme, 2017).

3.4 Jäteasemakyselyt

Kaikilla jäteasemilla Länsi- ja Itä-Uudellamaalla tehtiin vuosina 2014 ja 2015 jäteasemakysely. Jäteasemakyselyä on tehty myös aikaisempina vuosina Itä-Uudellamaalla. Vuoden 2014 kysely tehtiin Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestämien jäteasematapahtumien yhteydessä. Jäteasematapahtumat toteutettiin jokaisella jäteasemalla, ja paikalla oli kaksi tai kolme jäteneuvojaa jäteaseman henkilökunnan lisäksi. Tapahtuman yhteydessä asiakkaita autettiin jätekuormien purkamisessa ja heille annettiin lajitteluneuvontaa sekä tarjoiltiin kahvia. Vuonna 2015 kyselyä teki yksi projektityöntekijä, joka kiersi kaikki jäteasemat ja haastattelun tavoin täytti kyselyn asiakkaan kanssa. Kysely täytettiin molempina vuosina sähköisesti iPadilla tai vaihtoehtoisesti paperilomakkeella. Vuodesta 2014 poiketen vuoden 2015 kysely toteutettiin ilman jäteasematapahtumaa ja erillistä mainostusta. Jäteasemakyselyn tekemiseen meni kahdesta neljään tuntiin riippuen siitä, minkä kokoinen ja miten vilkas jäteasema oli kyseessä. Isoimmilla jäteasemilla vierailtiin pidempään kuin pienimmillä jäteasemilla, joissa ei ollut paljon kävijöitä. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015b).

Vuonna 2016 jäteasemakysely toteutettiin vain Itä-Uudenmaan jäteasemilla. Kysely toteutettiin samalla tavalla kuin vuonna 2015, paitsi että kyselyyn tekemiseen käytettiin jokaisella jäteasemalla neljä tuntia. Vuoden 2016 kyselyn vastaajamäärä oli huomattavasti korkeampi kuin edellisinä vuosina. Kyselyn tulokset eivät kuitenkaan poikenneet edellisten kyselyiden tuloksista. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015b).

Vastaajia pyydettiin arvioimaan väittämiä jäteaseman toimivuudesta asteikolla 1–6, jolla 1 = ei lainkaan tyytyväinen ja 6 = erittäin tyytyväinen. Lisäksi asiakkailta kysyttiin taustatietoa. Kyselyssä tiedusteltiin myös, kuinka kaukaa asiakas oli tullut jäteasemalle, olisiko asiakas valmis asioimaan jäteasemalla ilman käteismaksua ja asioiko hän usein jäteasemalla. Kyselyn lopussa oli kohta, jossa asiakas pystyi antamaan avointa palautetta jäteaseman palveluista. Vastaajia vuonna 2014 oli 275 kappaletta, vuonna 2015 taas 234 ja vuonna 2016 puolestaan 225. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015b) .

Vuosien 2014, 2015 ja 2016 tulosten välillä ei ole suuria eroavaisuuksia, vaikka vuoden 2014 kysely toteutettiin eri tavalla kuin vuosina 2015 ja 2016. Asiakastyytyväisyys on jäteasemilla hyvä: kokonaisarvosanaksi jäteaseman palveluille vastaajat antoivat vuonna 2015 5,2. Jäteaseman henkilökuntaa pidettiin ystävällisenä ja palvelualttiina. Jäteasemat koettiin siisteiksi, ja niillä kerrottiin olevan helppo asioida. Eniten asiakkaat ovat tyytymättömiä

jäteasemien aukioloaikoihin. Huomattiin, että huono sää vaikutti jäteaseman kävijämäärään negatiivisesti. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015b).

Jäteasemakyselyitä ei enää tehdä saman kaavan mukaisesti, vaan palvelun asiakastyytyväisyys on yhdistetty verkossa tehtävään asiakastyytyväisyyskyselyyn. On kuitenkin suunnitelmissa, että tiedotuksen ja neuvonnan kesätyöntekijät tekevät jäteasemakyselyä, kun he kiertävät jäteasemia Länsi- ja Itä-Uudellamaalla kesällä 2017. Käytännössä joko asiakas kirjoittaa vastauksensa itse tai jätepoliisi kysyy asiakkaalta kysymykset ja kirjaa vastaukset iPadilla asiakkaan puolesta verkossa olevaan jäteasemapalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyyn. Kesän aikana kyselyyn vastanneiden antamat palautteet käsitellään muiden verkossa olevaan asiakastyytyväisyyskyselyyn tulleiden vastausten yhteydessä. (Halme, 2017).

4 Nykyiset koulutuskäytännöt

Itä-Uudenmaan Jätehuollon ja Rosk'n Rollin koulutuskäytännöissä on ollut eroavaisuuksia. Tässä luvussa esitellään, miten jäteasemanhoitajien ja jäteautonkuljettajien koulutukset on aikaisemmin järjestetty Länsi- ja Itä-Uudellamaalla. Luvuissa 4.1–4.4 esitellään aikaisemmat koulutukset kohderyhmäkohtaisesti, ja luvuissa 4.5 ja 4.6 kerrotaan vuonna 2016 järjestetyistä koulutuksista.

4.1 Rosk'n Rollin aikaisemmat koulutukset jäteautonkuljettajille

Aikaisemmin Rosk'n Roll on järjestänyt Länsi-Uudenmaan jäteautonkuljettajille koulutustilaisuuksia silloin, kun kilpailutuksen voittanut jätekuljetusyritys on aloittanut uuden urakan ajamisen. Koulutus on pääsääntöisesti järjestetty lauantaipäivänä Rosk'n Rollin toimistolla, joka sijaitsee Munkkaan jätekeskuksessa Lohjalla. Koulutukset ovat kestäneet parista tunnista neljään tuntiin. Koulutuksessa on käyty läpi alkavan urakan sopimuksessa olevat asiat ja se, miten eri tilanteet kuitataan TSC-järjestelmään. Aiheet on esitelty PowerPoint-esityksen avulla. Tilaisuudessa on myös käyty läpi, miten eri tilanteet ja ongelmatapaukset vaikuttavat kuljetusyritykselle maksettaviin bonuksiin. Urakoiden ohjaamiseen käytetään bonusjärjestelmää, joka perustuu asiakaspalautteisiin. Tavallisen korvauksen lisäksi maksetaan bonus eli lisämaksu, mikäli jäteastioiden tyhjennykset on suoritettu ilman ongelmia. Bonukseen vaikuttaa esimerkiksi, jos reitillä olevaa jäteastiaa ei ole tyhjennetty. (Hallanaro, 2017).

Yhtiön ja kuljetusurakoitsijan sopimuksessa on maininta, että urakoitsijat osallistuvat kerran vuodessa yhtiön järjestämään koulutukseen. Koulutuksia ei silti ole järjestetty säännöllisin aikavälein. Koulutukset on kuitenkin koettu hyödyllisiksi, koska koulutuksen aikana Rosk'n Rollin edustajat ovat saaneet henkilökohtaisen kontaktin kuljettajiin. Muuten yhteydenpito kuljetusyritykseen on tapahtunut pääsääntöisesti työnjohdon kautta. Toki kuljettajat ovat myös yhteydessä suoraan Rosk'n Rollin ajojärjestelijään tai toisin päin, kun tilanne edellyttää esimerkiksi nopeaa reagointia ongelmatilanteissa. Koulutuksissa ei ole käyty läpi muita asioita kuin jäteastioiden tyhjentämiseen liittyviä asioita. Esimerkiksi lajittelua, Rosk'n Rollin muiden palveluiden esittelyä tai jätteiden hyödyntämistä ei ole käsitelty koulutustilaisuuksissa. (Hallanaro, 2017).

On koettu, että olisi hyvä järjestää koulutustilaisuuksia useammin. Haasteena on ollut saada kaikki kuljettajat osallistumaan koulutukseen. Ajatuksena on ollut järjestää pari koulutusta eri

puolella toimialuetta, esimerkiksi Tammissaarella ja Nummelassa. Näin kuljettajien, jotka asuvat esimerkiksi Hangossa tai Karkkilassa, ei olisi aina tultava Lohjalle, jonne on pidempi matka heidän näkökulmastaan. (Hallanaro, 2017).

4.2 Itä-Uudenmaan Jätehuollon aikaisemmat koulutukset jäteautonkuljettajille

Itä-Uudenmaan Jätehuolto on järjestänyt urakoitsijoidensa jäteautonkuljettajille koulutustilaisuuksia kerran vuodessa. Tilaisuudet ovat yleensä järjestetty syksyllä. Koulutuksessa on käyty läpi muun muassa talvikauden tulevat haasteet, kuten liukkaus, sekä miten eri tilanteet asiakaskohteissa kirjataan TSC-järjestelmään. Tilaisuudet on yleensä järjestetty arkisin, työvuoron vaihtuessa. Tilaisuudet ovat kestäneet parista tunnista neljään tuntiin. Tällöin tilaisuuksia on joko ollut kaksi peräkkäin tai yksi yhteinen kaikille. Usein urakoitsija on koulutuksen jälkeen pitänyt sisäisiä palavereita. (Klaus, 2017).

Koulutuksen aiheet on esitelty PowerPoint-esityksen ja keskustelun avulla. Ennen tilaisuutta kuljetusyritysten työnjohtolta on pyydetty toiveita koulutusten sisältöihin. Ehdotuksia koulutuksen sisältöön ei juurikaan ole tullut. Kerran aiheeksi toivottiin jätehuoltomääräyksiä. Tilaisuudet on järjestetty yhtiön toimistolla, urakoitsijan luona tai muussa tilassa. Itä-Uudenmaan Jätehuollolla on myös sopimuksissaan kuljetusyritysten kanssa maininta siitä, että urakoitsijat osallistuvat kerran vuodessa yhtiön järjestämään koulutukseen. (Klaus, 2017).

Koulutustilaisuudet on koettu tärkeiksi, koska tilaisuuden yhteydessä on mahdollisuus luoda henkilökohtaisempi työkontakti ja tuoda kunnallista jätehuoltoyhtiötä lähemmäs kuljettajaa. Tilaisuudessa on tullut esiin paljon hyviä kysymyksiä. On myös koettu, että tilaisuudessa saa esille jätehuoltoyhtiön näkemykset jäteastioiden tyhjennystyöhön, muun muassa ajatukset siitä, miten kuittaukset TCS-järjestelmään tulisi tehdä ja miten hoitaa eri ongelmatilanteita kohteissa, esimerkiksi jos asukkaan pihalla on este, joka estää jäteastian tyhjentämisen. Itä-Uudenmaan Jätehuolto on puolestaan saanut paremman näkemyksen siitä, mitkä asiat hankaloittavat kuljettajan työtä. Nämä on tärkeä saada jaettua, jotta työtä ja vuorovaikutusta yhtiön ja urakoitsijoiden sekä kuljettajien välillä voidaan kehittää. (Klaus, 2017).

4.3 Rosk'n Rollin aikaisemmat koulutukset jäteasemanhoitajille

Rosk'n Roll on aikaisemmin järjestänyt säännöllisin välein koulutustilaisuuksia urakoitsijoinaan toimiville jäteasemanhoitajille. Tilaisuuksia on järjestetty pääsääntöisesti kerran vuodessa. Ajankohtana on ollut loka- tai marraskuu. Näiden lisäksi on tarvittaessa

järjestetty vapaaehtoisia koulutustilaisuuksia erinäisten muutosten yhteydessä, kuten betoni- ja tiilijätteen vastaanoton aloittamisen aikoihin Vihdin ja Karjaan jäteasemilla. Tilaisuus oli suunnattu rakennusyrittäjille eli asiakkaille, jotka tuovat betoni- ja tiilijätettä jäteasemille. Tilaisuuksiin kutsuttiin myös lähialueen kymmenen jäteasemanhoitajaa, joista osallistui noin puolet. (Lehtonen, 2017).

Edellisestä koulutuksesta on kuitenkin jo lähemmäs kymmenen vuotta: se järjestettiin vuonna 2007. Sitä ennen tilaisuuksia järjestettiin vuosittain. Rosk'n Rollin omaan henkilökuntaan kuuluvat jäteasemanhoitajat ovat saaneet työhön liittyvät tarvittavat tiedot ja kuulleet ajankohtaiset asiat sisäisten palaverien ja tiedotteiden kautta. He eivät ole osallistuneet urakoitsijoille suunnattuihin koulutuksiin. On kuitenkin hyvä tiedostaa, että pari vuotta sitten yhtiön omia jäteasemanhoitajia työskenteli vain Munkkaan jätekeskuksessa Lohjalla, kun taas muut jäteasemat olivat urakoitsijoiden hoidossa. (Lehtonen, 2017).

Vuoden 2007 koulutus kesti pari kolme tuntia. Se järjestettiin lauantai-iltapäivänä Munkkaalla Lohjalla, jossa Rosk'n Rollin toimisto sijaitsee. Koulutuksessa läpikäytyt aiheet ovat aina olleet suoraan kytköksissä jäteaseman hoitoon. Aiheina ovat olleet muun muassa vaaralliset jätteet ja niiden käsittely, kuormantarkastukset sekä dyykkaaminen eli käyttökelpoisten tavaroiden poisvieminen jäteasemalta. (Lehtonen, 2017).

Vuoden 2007 koulutustilaisuuden jälkeen tiedonvaihto urakoitsijoiden kanssa on hoidettu sähköpostitse ja puhelimitse sekä jäteasemakäynneillä. Rosk'n Rollin aluepäällikkö toimii pääsääntöisesti yhteyshenkilönä urakoitsijoille. Hän on myös yhtiön omaan henkilöstöön kuuluvien jäteasemanhoitajien esimies. Aluepäällikkö käy jokaisella jäteasemalla vähintään kerran kuukaudessa. Jäteasemanhoitajat ovat toivoneet, että koulutukset järjestettäisiin jonkinlaisena kiertona eri puolella jätehuoltoyhtiön toimialuetta. On myös toivottu, että tilaisuuden yhteydessä voisi tehdä tutustumiskäyntejä yhtiön jäteasemille. Tilaisuuksista tulleet palautteet ovat olleet hyviä. Rosk'n Rollin lähettämät mediatiedotteet lähetetään sähköpostilla aina myös jäteasemanhoitajille. Omaan henkilökuntaan kuuluvat jäteasemanhoitajat lukevat tiedotteet yhtiön intranetistä Rollarista. Ajatuksena on ollut, että olisi hyvä parantaa tiedonkulkua esimerkiksi jäteasemanhoitajille tarkoitettulla ekstranetilla. Aikaisemmin Rosk'n Roll on ylläpitänyt jäteasemanhoitajille tarkoitettua kansiota, joka on sisältänyt jäteasemanhoitajien tarvitsemat tiedot ja toimintaohjeet. Kansion päivittäminen on koettu hankalaksi. Kansiota ei ole käytetty noin viiteen vuoteen, mutta suunnitelmassa olisi ottaa se uudelleen käyttöön. (Lehtonen, 2017).

4.4 Itä-Uudenmaan Jätehuollon aikaisemmat koulutukset jäteasemanhoitajille

Itä-Uudellamaalla ei ole urakoitsijoina toimivia jäteasemanhoitajia, vaan kaikki ovat yhtiön omaa henkilökuntaa. Yhtiön järjestämiä sisäisiä koulutuksia ei ole aikaisemmin järjestetty. Sisäistä tiedonkulkua on hoidettu palavereiden yhteydessä, sähköpostitse tai muilla tavoin muiden työasioiden yhteydessä. On kuitenkin koettu, että sisäisiä koulutuksia olisi hyvä järjestää palavereiden lisäksi. Koulutuksia voisi olla useampia vuoden aikana. Tärkeänä pidetään, että koulutuksen sisältö kohdennetaan jäteasemanhoitajille ja siihen sisällytetään heille hyödyllistä tietoa. (Immonen, 2017).

4.5 Jäteautonkuljettajien koulutukset 2016

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu järjesti vuonna 2016 kaksi koulutustilaisuutta jäteautonkuljettajille, yhden Länsi-Uudellamaalla ja toisen Itä-Uudellamaalla. Luvuissa 3.5.1 ja 3.5.2 on esitelty koulutusten sisällöt sekä kerrottu tarkemmin, miten koulutukset erosivat toisistaan.

4.6 Itä-Uudenmaan jäteautonkuljettajien koulutus Porvoossa

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu järjesti yhteistyökumppaneilleen jätteenkuljettajien koulutus- ja tiedotuspäivän perjantaina 19. kesäkuuta 2016 Kannonnokassa Porvoossa. Iltapäivän ja illan mittaisessa koulutuksessa tavoitteena oli tietoa vaihtamalla ja jakamalla saada entisestään parannettua asukkaiden jätteenkuljetuspalveluja Itä-Uudellamaalla. Tämän jälkeen tilaisuus jatkui vapaamuotoisemmin saunan merkeissä. Koulutukseen osallistui noin 20 kuljettajaa ja työnjohtotehtävissä olevaa henkilöä. Koulutuksen luento-osuuden pitivät ympäristökouluttajat. Paikalla olivat myös Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palvelupäällikkö ja ajojärjestelijät.

Koulutuksen sisältö:

- Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun esittely
- Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset
- Jätekuljettaja tärkeässä roolissa
 - Esimerkkejä hyvistä toimintatavoista
- Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluverkosto

- Lajitteluneuvonta:
 - Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluverkosto
 - alueen lajittelukäytännöt.

Koulutuksessa käsiteltiin liikennesääntöjen noudattamisen tärkeyttä, asukkaiden omaisuuden kunnioittamista ja myös sitä, että jäteastia tulee palauttaa tyhjentämisen jälkeen omalle paikalleen. Keskusteltiin myös asukkaiden kohtaamistilanteisiin liittyvistä perusasioista eli siitä, että asukkaita kohdatessaan on tärkeää saada katsekontakti, hymyillä heille ja vastata mahdollisiin kysymyksiin. Puhuttiin myös siitä, miten pitää toimia tilanteissa, joissa ei osaa vastata asetettuun kysymykseen. Tällöin kuljettaja ohjaa asukkaan olemaan yhteydessä asiakaspalveluun. Myös lasten huomioiminen nostettiin esille; lapsille vilkuttaminen on helppo toimintatapa, joka vaikuttaa myönteisesti palvelukokemukseen.

Tilaisuuden aikana esiteltiin Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelua ja sen palveluita. Keskusteltiin fuusiosta ja sen vähäisistä vaikutuksista asukkaiden arkeen. Tilaisuuden lopussa käytiin läpi lajitteluneuvontaa sekä jätteiden hyödyntämistä. Tämän jälkeen keskusteltiin vielä siitä, mitkä tilanteet kuljettajat kokivat haasteellisiksi jäteastioita tyhjentäessään.



Kuva 8. Idän kuljettajille järjestettiin koulutus Porvoossa kesäkuussa 2016. Tilaisuudessa käytiin läpi muun muassa hyviä toimintatapoja, joilla on myönteinen vaikutus asukkaan palvelukokemukseen. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Koulutus oli onnistunut siitä huolimatta, että valittu tila ei ollut ihanteellinen koulutustilanteita varten. Koulutus pidettiin ulkona, katetulla terassialueella. Tila oli iso, ja valkokangas, jolle luennon PowerPoint-esitys heijastettiin, oli pieni (Kuva 8). Lopuksi kuljettajille jaettiin kangaskassit, joissa oli heijastimia lapsille sekä asiakaspalvelun käyntikortteja aikuisille jaettaviksi.

4.6.1 Lohjan jäteautonkuljettajien koulutus Munkkaalla

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu järjesti kahdelle Lohjan kantakaupungin ja Karjalohjan kaupunginosan kilpailutuksen voittaneelle kuljetusurakoitsijalle koulutustilaisuuden Munkkaan jätekeskuksen toimistolla Lohjalla. Tilaisuus järjestettiin lauantaina 24. syyskuuta 2016.

Koulutuksen pitivät kuljetuspäällikkö ja ajojärjestelijä, jotka kävivät läpi käytännön asiat liittyen kuljettajan työhön sekä ne kohdat urakkasopimuksessa, jotka liittyvät suoraan kuljettajaan. Ympäristökouluttaja esitteli Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun, palveluverkoston ja kuljettajan hyvät toimintatavat sekä kävi lajittelua lyhyesti läpi.

Koulutuksen sisältö:

Tekniset ja käytännön asiat

- Urakkasopimus – Kuljettajan työhön liittyvät asiat
- Kuittaukset TCS-järjestelmään

Jäteneuvontaosuus

- Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun esittely
- Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset
- Jätekuljettaja tärkeässä roolissa
 - Esimerkkejä hyvistä toimintatavoista
- Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluverkosto
- Lajitteluneuvonta:
 - Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluverkosto
 - alueen lajittelukäytännöt.

Tilana Lohjan toimiston auditorio, jonne mahtuu noin 30 henkilöä, toimi hyvin. Keskustelua syntyi muun muassa siitä, miten tulisi toimia erilaisissa ongelmatilanteissa ja miten tilanteet tulisi kirjata TCS-järjestelmään. Tilaisuuteen osallistui kaksitoista henkilöä, sekä kuljettajia että työnjohtoa. Jäteneuvontaosuudelle ei jäänyt paljon aikaa, mutta tärkeimmät asiat käytiin läpi. Lopuksi kuljettajille jaettiin kangaskassit, joissa oli heijastimia lapsille sekä asiakaspalvelun käyntikortteja aikuisille jaettaviksi.

4.7 Jäteasemanhoitajien koulutukset 2016

Jäteasemanhoitajille, Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun omaan henkilökuntaan kuuluville (poisluettuna lännen jäteasemanhoitajat) sekä Länsi-Uudellamaalla oleville urakoitsijoille, järjestettiin vuoden 2016 joulukuussa koulutustilaisuuksia vuoden vaihteessa tapahtuvista jäteasemapalvelumuutoksista sekä muista muutoksista, jotka tulivat voimaan vuoden 2017 alussa. Vuoden 2017 alussa jokaisella Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteasemalla otettiin käyttöön peruspalvelupaketti. Peruspalvelupaketista on kerrottu tarkemmin luvussa Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu (luku 2).

Koulutuksessa käytiin läpi tulevat muutokset ja niiden vaikutukset sekä syyt ja perustelut sille, miksi muutos tehdään. Haluttiin varmistaa yhtenäiset käsitykset ja käytännöt jäteasemilla ja muissa asiakasrajapinnoissa. Koulutuksiin osallistui henkilökuntaa myös laajemmin, esimerkiksi asiakaspalvelusta ja talousosastolta, koska katsottiin tärkeäksi, että varsinkin kaikki asiakasrajapinnassa työskentelevät kävisivät koulutuksen. Koulutustilaisuuksia järjestettiin viisi kertaa; kaksi Domargårdin jätekeskuksessa Porvoossa, kaksi videoyhteydellä Lohjan ja Porvoon toimistoilla sekä yksi Lohjan toimistolla. Lännen omaan henkilökuntaan kuuluville jäteasemanhoitajille järjestettiin erillisiä palaverieita, joissa muutokset käytiin läpi. He eivät osallistuneet koulutustilaisuuksiin. Domargårdin jätekeskuksessa järjestetyt tilaisuudet oli suunnattu idän jäteasemanhoitajille, ja yhdessä niistä oli mukana myös henkilöitä asiakaspalvelusta. Videoyhteydellä järjestettyihin tilaisuuksiin osallistui henkilöitä asiakaspalvelusta ja Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun muilta osastoilta.

Lohjalla järjestetty tilaisuus oli suunnattu lännen urakoitsijoille. Koulutukseen osallistui Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun omasta henkilökunnasta noin 35 henkilöä ja Länsi-Uudenmaan urakoitsijoista yhdeksän henkilöä. Mukana oli myös työntekijöitä tekniset ja käsittelypalvelut -osastolta. He kävivät ympäristökouluttajan tai tiedottajan kanssa läpi asioita, jotka koskivat vuoden vaihteessa tapahtuvia muutoksia. Osasto suunnittelee ja vastaa muutoksista jäteasemilla.

Koulutuksen aikana käytiin läpi seuraavat asiat:

- Peruspalvelupaketti
 - Paketin sisältö ja kenelle se on tarkoitettu, lajittelumuutokset
- Hinnoittelumuutokset
 - Tilavuusperusteiseen hinnoitteluun siirtyminen lännessä
 - Kappalehintojen poistuminen idässä

- Kotitalous- ja yrityshinnat
- Pien- ja suurkuorma
- Käytännön järjestelyt jätekeskuksissa
- Aukioloaikamuutos lännessä.

Koulutuksen yhteydessä käytiin keskusteluita, ja jokainen halukas sai esittää kysymyksiä. Koulutuksen materiaali tallennettiin Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun intraan Rollariin oman henkilökunnan käyttöön. Materiaali lähetettiin urakoitsijoille sähköpostitse.

5 Menetelmät ja aineisto

Tässä kehitystyössä on käytetty kolmea eri tutkimusmenetelmää: a) määrällistä kyselytutkimusta, b) laadullista teemahaastattelua ja c) kirjallisuustutkimusta. Määrällistä kyselytutkimusta on käytetty jäteautonkuljettajien ja jäteasemanhoitajien kokemuksien ja mielipiteiden keräämiseen. Laadullisia teemahaastatteluita on käytetty asiantuntijoiden haastatteluissa, ja kirjallisuustutkimusta on käytetty työn teoriaosuuteen sekä kehittämään tulevia koulutuksia. Näiden lisäksi on järjestetty seitsemän koulutustilaisuutta kohderyhmille. Järjestetyistä koulutuksista on kerrottu tarkemmin luvuissa 4.5 ja 4.6.

5.1 Haastattelut

Kehitystyön aineiston keräämiseen on käytetty teemahaastatteluita, eli puolistrukturoituja haastatteluita. Teemahaastatteluissa haastattelijä käyttää etukäteen päätettyjä teemoja mutta ei ennakoon valmisteltuja kysymyksiä. Näin haastattelijalle jää vapaus muotoilla kysymykset haastattelun kulun aikana. (Syrjälä ym., 1995, 138–158). Aikaisemmin järjestetyistä kuljettajien koulutustilaisuuksista on haastateltu Itä-Uudenmaan Jätehuollon palvelupäällikköä Tuija Klausia sekä Rosk'n Rollin ajojärjestelijää Pirkko Hallanaroa. Itä-Uudenmaan Jätehuollon aluepäällikköä Jani Immosta sekä Rosk'n Rollin aluepäällikköä Sanna Lehosta on haastateltu yhtiöiden aikaisemmista jäteasemanhoitajien koulutuksista ja niiden käytännöistä. Tiedottaja Kaisa Halme on haastattelussa kertonut jätehuoltopalvelun jäteneuvonnasta, viestinnästä sekä asiakas- ja jäteasemakyselyistä.

Tutkimuksen luonteeseen sopivaksi menetelmäksi valittiin laadullinen teemahaastattelu. Teemahaastatteluiden avulla tutkija pääsee lähelle haastatteliensa. Laadulliset haastattelut sopivat tutkimusmenetelmäksi myös sensitiivisissä tutkimuksissa (Kallinen, Pirskanen & Rautio, 2015, 50–54). Laadullisia (kvalitatiivisia) teemahaastatteluja eli puolistrukturoituja haastatteluja käytetään muun muassa silloin, kun esitetään tarkkoja kysymyksiä tietyistä teemoista. Haastattelevalle ei anneta valmiita vastausvaihtoehtoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Haastatteluissa on käytetty samaa kyselyrunkoa. Hyvää ja harkittua haastattelurunkoa käyttäen aineiston laatu voidaan varmistaa (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 184–187).

Haastattelut on tehty kasvotusten tai videopalaveriyhteydellä. Haastattelut kestivät noin 30 minuutista 45 minuuttiin. Haastatteluiden perusteella kirjoitetut tekstit lähetettiin haastatelluille tarkistettavaksi, jotta mahdolliset väärinymmärrykset huomattaisiin ja

korjattaisiin. Aineiston tarkistus on tärkeää myös tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Aineiston relevanssi riippuu siitä, miten hyvin tutkija on haastattelutilanteessa käyttänyt teemahaastatteluiden teoreettisia ohjeita hyväkseen ja pysynyt aiheessa (Syrjälä, Ahonen, Syrjälä & Saari, 1995, 138–158).

Asiantuntijahaastatteluiden lisäksi on haastateltu jäteasemanhoitajia vapaamuotoisessa haastattelussa jäteasemakäynnin yhteydessä syyskuussa 2016 sekä toukokuussa 2017. Haastattelijoiden vastaukset on käsitelty anonyymeina. Työtä varten on haastateltu urakoitsijoina toimivia jäteasemanhoitajia.

5.2 Kyselyt

Kyselyiden tavoitteena oli kerätä jäteautonkuljettajien ja jäteasemanhoitajien kokemuksia ja mielipiteitä aikaisemmista ja tulevista Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutuksista. Kyselytutkimus on hyvä tapa kerätä ja tarkastella esimerkiksi mielipiteitä sekä asenteita (Vehkalahti, 2014, 11).

5.2.1 Kyselyiden laatiminen ja toteuttaminen

Kyselytutkimuksia voi toteuttaa kirjekyselyillä tai verkkokyselyillä (Vehkalahti, 2014, 47–50). Tähän työhön on valittu verkkokysely. Jäteautonkuljettajien ja jäteasemanhoitajien kyselyt on toteutettu Webropol 2.0 -kyselyohjelmalla. Webropol-kyselyohjelma toimii verkossa, ja tuloksia voi seurata reaaliajassa (Webropol, 2017). Kyselyitä laatiessaan on tärkeää ottaa huomioon kohderyhmänsä, muun muassa sen sanasto ja ajatusmaailma sekä tutkimuksen tarkoitus (Jyrinki, 1976, 41–51). Siksi kysymysten muotoilussa on otettu huomioon edellisten koulutusten sisällöt sekä haastattelut Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun asiantuntijoiden kanssa. Jyrinki (1976, 41–51) kirjoittaa, että on välttämätöntä perehtyä tutkimuksen aiheeseen ja sen teoriaan mahdollisimman hyvin, jotta tutkimuksen ongelmistoa voisi kiteyttää kyselyssä. Myös eri muuttujat on tarpeen huomioida. Jäteautonkuljettajille ja jäteasemanhoitajille tehtiin eri kyselyt, jotta kohderyhmien eri tarpeet voitaisiin huomioida paremmin. Lisäksi eri alueille, Länsi- ja Itä-Uudellemaalle, on tehty erilliset kyselyt johtuen alueiden käytännön eroavaisuuksista. Myös kysely, joka lähetettiin urakoitsijoina toimiville jäteasemanhoitajille, eroaa omalle henkilökunnalle lähetetystä kyselystä.

Kysely sisältää sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Kyselyn alussa vastaajat jaetaan Rosk'n Rollin tai Itä-Uudenmaan Jätehuollon koulutukseen osallistuneisiin ja niihin, jotka

eivät aikaisemmin ole osallistuneet koulutuksiin. Haluttiin, että kysely olisi tarpeeksi lyhyt, jotta kyselyyn vastaamista ei koettaisi liian vaikeaksi. Haasteena koettiin, että kyselystä saataisiin tarpeeksi kiinnostava, jotta vastausprosentti olisi kyllin korkea. Vehkalahti (2014, 44) kirjoittaa, että jos kyselyn vastausprosentti jää alle kymmenen prosentin, tulos on huono tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Vastaajajasta riippuen kysymyksiä on neljästä kymmeneen. Suurin osa jäteasemanhoitajista sekä jäteautonkuljettajista ei työpäivän aikana käytä paljon aikaa tietokoneen ääressä. Liitteessä 1 on kysely, joka lähetettiin Länsi-Uudenmaan jäteasemaurakoitsijoille.

Kysely lähetettiin suoraan jäteasemanhoitajille sähköpostitse, koska heidän sähköpostiosoitteensa olivat Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun tiedossa. Jäteautonkuljettajille ei ollut sähköposteja, joten kysely lähetettiin työnjohdolle, joka välitti kyselyn kuljettajille. Sähköpostissa kerrottiin lyhyesti kyselystä ja sen tarkoituksesta. Lisäksi sähköpostissa oli linkki kyselyyn. Kysely lähetettiin keskiviikkona. Vastaamiseen annettiin aikaa yksi viikko. Seuraavan viikon maanantaiaamuna lähetettiin muistutusviesti. Koska määräaikaan mennessä vastaajia oli vain muutama, päätettiin jatkaa vastausaikaa kolmella päivällä, lauantaihin asti. Pidennetyllä vastausajalla tuli vielä muutamia vastauksia.

5.2.2 Otanta

Otanta rajoitettiin koskemaan kehitystyöhön kuuluvia kohderyhmiä, jotka olivat Itä- ja Länsi-Uudenmaan jäteautonkuljettajat sekä jäteasemanhoitajat. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelulla oli kyselyä tehtäessä noin 25 jäteautonkuljettajaa Länsi-Uudellamaalla ja noin 20 Itä-Uudellamaalla. Jäteasemanhoitajia oli Itä-Uudellamaalla kahdeksan ja Länsi-Uudellamaalla 14, lisäksi urakoitsijoina toimivia jäteasemanhoitajia oli noin kahdeksan. Koska kyselyn kohteena oleva perusjoukko eli ne, joista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita (Vehkalahti, 2014, 43), oli pieni, päätettiin lähettää kysely koko perusjoukolle.

5.2.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Vastaukset kerättiin sähköisesti, koska kysely oli sähköisessä muodossa. Aineisto on käsitelty Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmassa. Kyselyaineiston analysointi ei ole mekaanista käsittelyä, vaan eri menetelmiä tulee soveltaa ja tulkita, ja näin ollen analysointi on pitkälti käsityötä (Vehkalahti, 2014, 86). Vehkalahti (2014, 87) ja Taanilan (2017, 41) mukaan kuvien ja taulukoiden avulla esittäminen voi joissakin tapauksissa olla riittävän hyvä tapa tuoda tuloksia esille. Hän jatkaa, että tuolloin täytyy myös tiivistää aineistoa ja edetä

perustarkastelusta pidemmälle. Luvussa Kyselyn tulokset (luku 6) esiintyvät taulukot ja kuvat on tehty Microsoft Excelillä. Ne toimivat myös perusteluina esitetyille väitteille tai päätelmille. Avointen kysymysten analysointiin on käytetty kvantitatiivista menetelmää. On hyvä huomioida, että avoimia kysymyksiä oli koko kyselyssä vain muutama.

6 Kyselyn tulokset

Molempien kohderyhmien vastausprosentti on esitelty kappaleessa 6.1. Jäteautonkuljettajien kyselyn tulokset on esitelty kappaleessa 6.1 ja jäteasemanhoitajien kyselyn tulokset kappaleessa 6.2. Kyselyiden tulokset on esitelty taulukkojen avulla. Länsi-Uudenmaan urakoitsijoina toimiville jäteasemanhoitajille lähetetty kysely löytyy liitteestä 1.

6.1 Kyselyiden vastausprosentit

Kyselyiden vastausprosentti näkyy alla olevasta taulukosta 2. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 24 henkilöä 75:stä. Kyselyn kokonaisvastausprosentti oli 32 prosenttia. Kuljettajien vastausprosentti jäi 24,4 prosenttiin kun taas jäteasemanhoitajien nousi 43,3 prosenttiin.

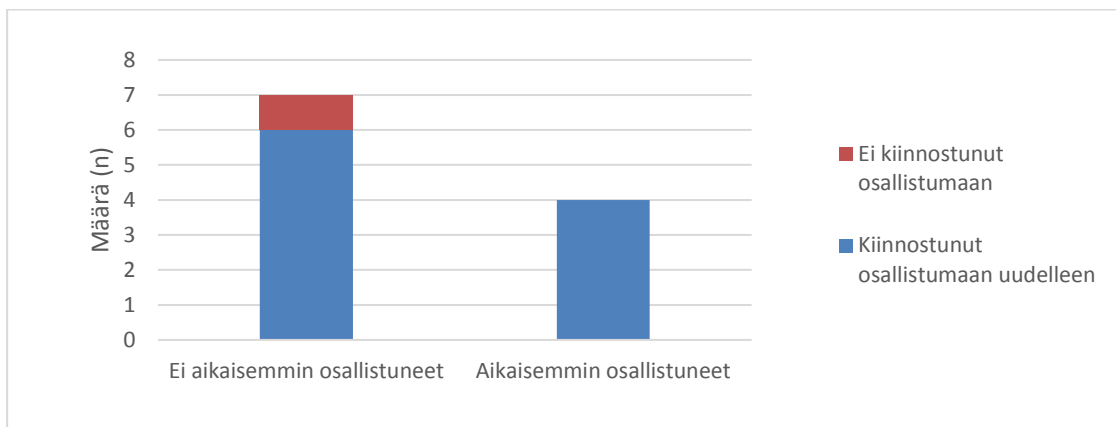
Taulukko 2. Vastausten jakauma kohderyhmittäin (kuljettajat; jäteasemanhoitajat) ja alueittain (Itä- ja Länsi-Uusimaa). Kyselyn vastausprosentti oli 32 prosenttia. Jäteasemanhoitajat (43,3 prosenttia) vastasivat kuljettajia (24,4 prosenttia) ahkerammin.

	Lähetysmäärä	Vastaukset	Vastausprosentti
Kuljettajat, Itä-Uusimaa	20	5	25
Kuljettajat, Länsi-Uusimaa	25	6	24
Jäteasemanhoitajat, Itä-Uusimaa	8	4	50
Jäteasemanhoitajat, Länsi-Uusimaa	14	5	35,7
Jäteasemanhoitajat, Länsi-Uusimaa, urakoitsijat	8	4	50
Kuljettajat, yhteensä	45	11	24,4
Jäteasemanhoitajat, yhteensä	30	13	43,3
Yhteensä	75	24	32

6.2 Jäteautonkuljettajien kyselyn tulokset

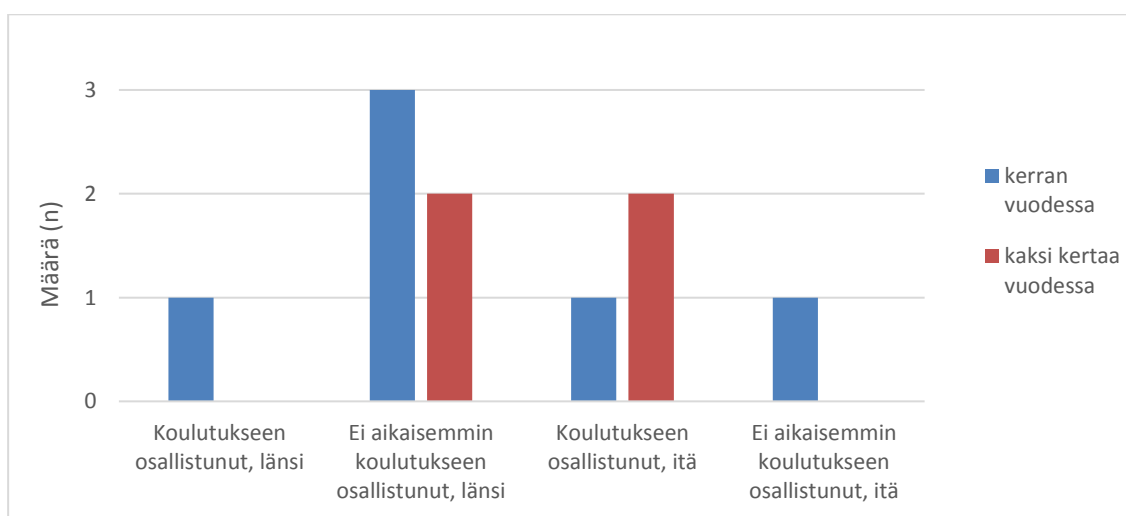
Yksi kuudesta Länsi-Uudenmaan kuljettajista oli osallistunut aikaisemmin Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestämään koulutukseen, kun taas idän viidestä vastaajasta kolme oli osallistunut koulutukseen aikaisemmin. Kaikki, jotka olivat osallistuneet koulutukseen, vastasivat, että koulutus oli täyttänyt heidän odotuksensa ja ollut hyödyllinen. Kaikki neljä vastasivat myös, että he ovat kiinnostuneita osallistumaan Rosk'n Rollin koulutukseen

uudelleen. Seitsemästä kuljettajasta, jotka eivät aikaisemmin olleet osallistuneet Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutuksiin, yksi vastasi, ettei ollut kiinnostunut osallistumaan koulutustilaisuuksiin, kun taas kuusi vastasi, että he ovat kiinnostuneita. Kysymyksen vastausjakauma näkyy alla olevasta kuvassa (Kuva 9).



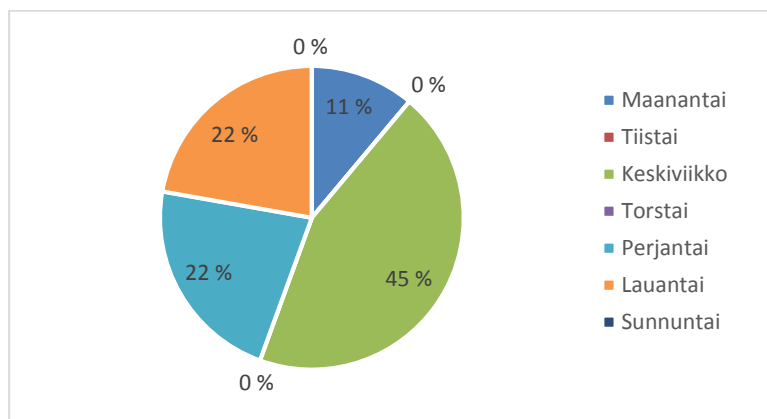
Kuva 9. Vastaajilta kysyttiin ”Oletko kiinnostunut osallistumaan Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutukseen uudelleen?” Kaikki aikaisemmin koulutukseen osallistuneet vastasivat, että ovat kiinnostuneita osallistumaan uudelleen Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutuksiin. Kuusi ei aikaisemmin osallistuneista vastasi, että ovat kiinnostuneita, kun taas yksi seitsemästä vastasi, ettei ole kiinnostunut.

Avoimeen kysymykseen ”Kuinka usein toivoisit, että koulutustilaisuuksia järjestettäisiin?” vastasi 10 henkilöä, jakauma näkyy kuvasta 10. Kysymys esitettiin kaikille kuljettajille. Kuljettajista kuusi vastasi, että he toivovat koulutustilaisuuksia järjestettävän kerran vuodessa, kun taas neljä vastasi, että kaksi kertaa vuodessa. Yksi oli lisännyt vastaukseen kommenttinsa ”kerran vuodessa, jotta uudet kuljettajatkin saisivat tiedon”.



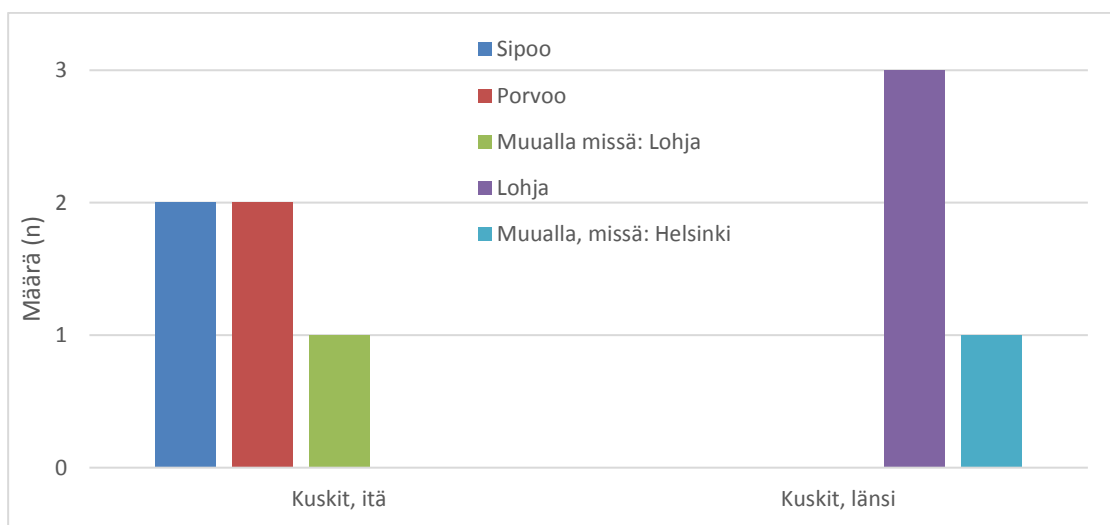
Kuva 10. Kysymykseen ”Kuinka usein toivoisit, että koulutuksia järjestettäisiin?” vastasi kymmenen kuljettajaa. Heistä kuusi vastasi, että kerran vuodessa, ja neljän vastaus oli kaksi kertaa vuodessa, n=10.

Kaikilta kuljettajilta kysyttiin myös, minä viikonpäivänä he toivoisivat, että koulutukset järjestettäisiin. Alla olevasta kuvasta (Kuva 11) näkee vastausjaon: Keskiviikko sai eniten vastauksia, 45 prosenttia. Toiseksi tulivat perjantai ja lauantai, molemmat päivät saivat 22 prosenttia annetuista vastauksista. Kysymykseen vastasi 9 kuljettajaa.



Kuva 11. Keskiviikkopäivä (45 prosenttia) sai eniten ääniä, kun kuljettajilta kysyttiin: ”Minä viikonpäivänä haluaisit, että tilaisuus järjestetään?” Seuraavaksi eniten vastauksia saivat perjantai (22 prosenttia) ja lauantai (22 prosenttia), n=9.

Sekä aikaisemmin koulutukseen osallistuneilta että ei-osallistuneilta kysyttiin, missä he haluaisivat, että koulutuksia järjestettäisiin. Vastausten jakauma näkyy kuvasta 12. Vastausvaihtoehdoiksi annettiin toimialueen kunnat sekä avoin vastausvaihtoehto ”Muualla, missä”. Lännen neljästä vastaajasta kolme vastasi: Lohjalla. Myös yksi idän kuljettajista vastasi samoin. Lännen neljäs vastaaja haluaisi, että koulutus järjestettäisiin Helsingissä. Idän viidestä vastaajasta kaksi halusi koulutuksen järjestettävän Porvoossa ja kaksi Sipoossa.



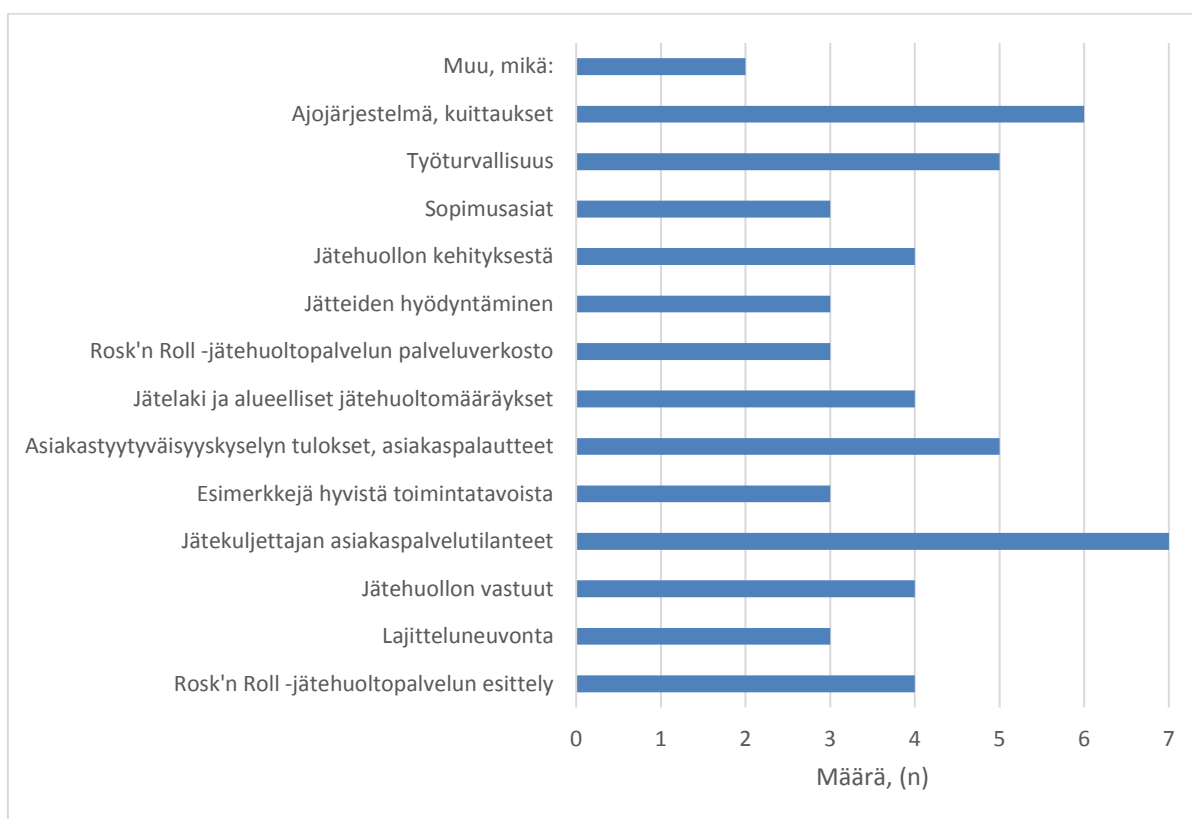
Kuva 12. Kysymyksessä ”Missä haluaisit, että tilaisuus järjestetään?” idän kuljettajat kannattivat Porvoota ja Sipoota, kun taas lännen kuljettajat valitsivat Lohjan koulutuspaikaksi.

Lohjalla järjestettyyn koulutukseen osallistunut vastasi, että hänen mielestään koulutuksen tärkeimmät aiheet olivat *Ajojärjestelmän* *kuittaukset*, *Sopimusasiat*, *Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset*, *Esimerkkejä hyvistä toimintatavoista*, *Jätekuljettaja tärkeässä roolissa*, *Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluverkoston esittely* ja *Lajitteluneuvonta*. Toisin sanoen vastaaja valitsi tärkeiksi aiheiksi kaikki koulutuksen aikana käydyt aiheet paitsi *Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun esittelyn*. Porvoossa järjestettyyn koulutukseen osallistuneet kolme vastaajaa valitsivat tärkeiksi aiheiksi kaikki koulutuksen aikana läpikäydyt aiheet. Taulukosta 3 voi nähdä valikoidut aiheet. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun valitsi vain yksi kolmesta. Muut aiheet saivat kaksi ääntä. Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon.

Taulukko 3. Idän kuljettajilta kysyttiin: ”Mitkä asiat olivat koulutuksessa mielestäsi tärkeintä?” Vastaajat saivat valita useampia vaihtoehtoja. Kaikki aiheet valikoituivat tärkeiksi, n=3.

	N	Prosenttia
Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun esittely	1	33,33
Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	2	66,67
Jätekuljettaja tärkeässä roolissa	2	66,67
Esimerkkejä hyvistä toimintatavoista	2	66,67
Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluverkoston esittely	2	66,67
Lajitteluneuvonta ja jätteiden hyödyntäminen	2	66,67

Kymmenen kuljettajaa vastasi kysymykseen ”Mitkä aiheet haluaisit, että koulutustilaisuudessa käsitellään?” Kuvasta 13 näkyy, mitkä aiheet vastaajat valitsivat. Seitsemän haluaisi tietää lisää aiheesta *Jäteautonkuljettajan asiakaspalvelutilanteista*. Myös *Ajojärjestelmä*, *kuittaukset*, *Työturvallisuus* ja *Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset*, *asiakaspalautteet* koettiin tärkeiksi aiheiksi käsitellä koulutustilaisuudessa. Vastaajille annettiin myös avoin vaihtoehto ”*Muu, mikä*”, johon kaksi vastasi. Yksi kuljettaja idästä vastasi, että häntä kiinnostaisi koulutuksessa aihe *Yhteistyö kuljettajien ja ajojärjestäjien kanssa*. Yksi kuljettaja lännestä vastasi, että häntä kiinnostaisi käydä koulutuksessa läpi ”*TCS:n käyttö konkreettisesti, erilaiset kuittaukset, valikot – mitä löytyy mistä jne*”.



Kuva 13. Kymmenen kuljettajaa vastasi kysymykseen ”Mitkä aiheet haluaisit, että koulutustilaisuudessa käsitellään?” Jätekuljettajan asiakaspalvelutilanteet nousivat mielenkiintoisimmaksi aiheeksi. Vastausten jakauma muiden aiheiden välillä oli tasainen, n=10.

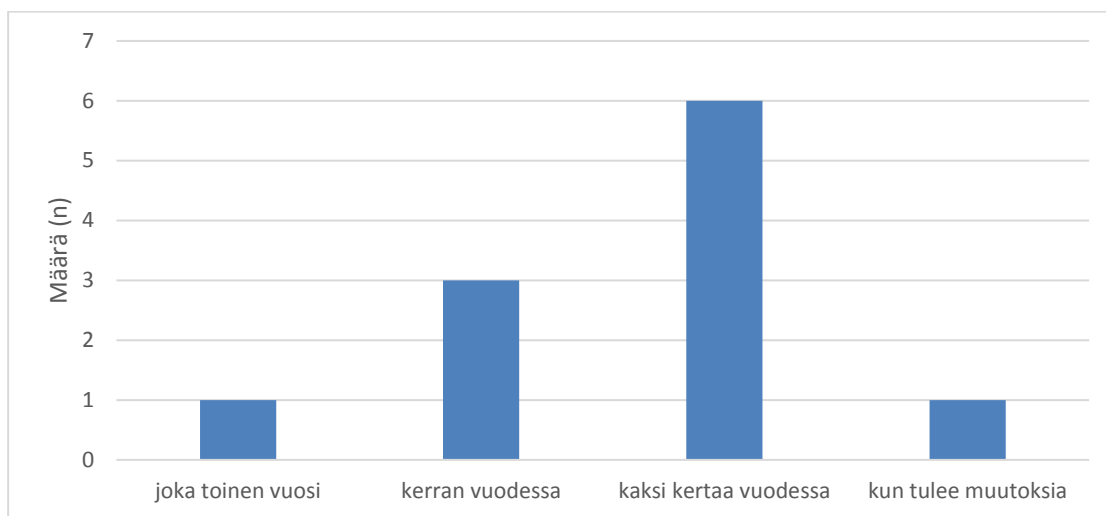
Kyselyiden lopussa vastaajille annettiin mahdollisuus lähettää terveisiä ja toiveita järjestäjille. Vain yksi vastasi kysymykseen: ”*Aurinkoista kevään odotusta teille*”.

6.3 Jäteasemanhoitajien kyselyn tulokset

Jäteasemanhoitajien kyselyyn vastasi 13 jäteasemanhoitajaa. Heistä kolme oli osallistunut Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestämään koulutukseen joulukuussa 2016. Näistä kolmesta yksi on jäteasemanhoitaja Itä-Uudellamaalla ja kaksi toimii Länsi-Uudellamaalla urakoitsijana. Kaikki, jotka olivat aikaisemmin osallistuneet koulutukseen, vastasivat, että koulutus oli täyttänyt heidän odotuksensa ja ollut hyödyllinen. Kaikki kolme vastasivat myös, että he ovat kiinnostuneita osallistumaan uudelleen jätehuoltopalvelun koulutukseen.

Porvoossa järjestettyyn koulutukseen osallistunut vastasi, että hänen mielestään koulutuksen tärkeimmät aiheet olivat *Hinnoittelumuutokset (kotitalous- ja yrityshinnat, pien- ja suurkuorma)* sekä *Käytännön järjestelyt jätekeskuksissa*. Länsi-Uudellamaalla toimivat kaksi urakoitsijaa vastasivat molemmat kysymykseen: *Peruspalvelupaketti, lajitteluohjeet ja Yleiset*

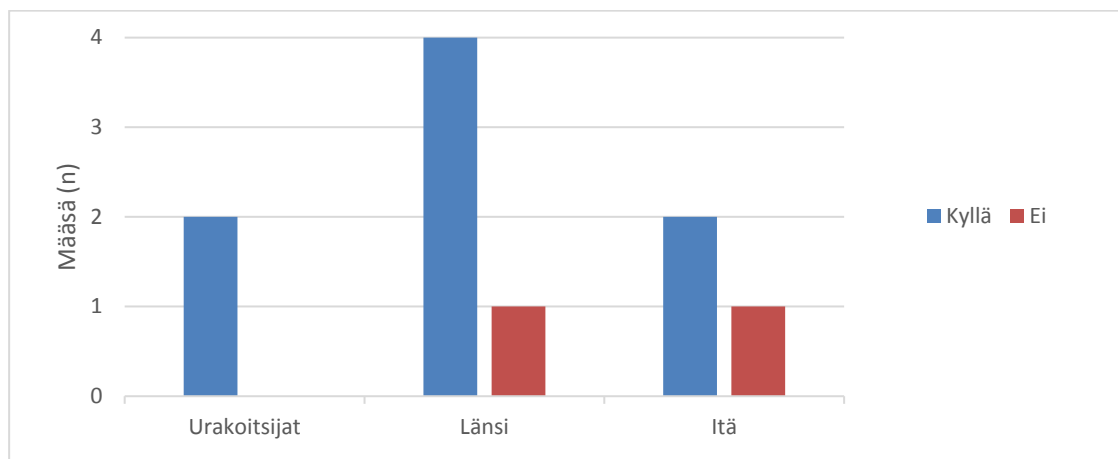
ohjeistukset (mm. ohjeet: tilitykset, ongelmatilanteet vastaanotossa). Toinen valitsi myös Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun esittely (mm. palvelut) ja Hinnoittelumuutokset (kotitalous- ja yrityshinnat, pien- ja suurkuorma). Toinen urakoitsijoista piti myös Maksupäätteen käyttö -aihetta tärkeänä. Koska Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun omille ja urakoitsijoina toimiville jäteasemanhoitajille oli aikaisemmassa koulutuksessa eri aiheet, ei vertailua ole tehty. Jäteasemanhoitajilta kysyttiin myös, miten usein he toivoisivat Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestävän koulutuksia jäteasemanhoitajille. Suurin osa vastaajista (6 kpl) vastasi, että kaksi kertaa vuodessa (Kuva 14).



Kuva 14. Jäteasemanhoitajilta kysyttiin: "Kuinka usein toivoisit, että Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu järjestäisi koulutuksia?" Kuusi jäteasemanhoitajaa yhdestätoista vastasi kaksi kertaa vuodessa, kolme vastasi kerran vuodessa, yksi joka toinen vuosi ja yksi kun tulee muutoksia, n=11.

Urakoitsijoina toimivilta jäteasemanhoitajilta kysyttiin myös, minä viikonpäivänä ja missä he toivoisivat koulutuksia järjestettävän. Kaksi vastasi päiväksi torstain, kun taas yksi oli valinnut maanantaipäivän sopivaksi. Neljäs valitsi perjantain. Kaksi urakoitsijaa toivoi koulutuksen järjestettävän Raaseporissa, kun taas kaksi muuta vastasi, että Lohjalla.

Kaikilta, jotka eivät aikaisemmin olleet osallistuneet Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutukseen, kysyttiin, haluavatko he osallistua Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutustilaisuuksiin. Kymmenen jäteasemanhoitajaa vastasi kysymykseen. Heistä kahdeksan vastasi kyllä ja kaksi ei. Kuvasta 15 näkyy vastauksien jakauma lännen ja idän sekä urakoitsijoina toimivien jäteasemanhoitajien kesken. Kaikki kolme jäteasemanhoitajaa, jotka olivat aikaisemmin osallistuneet koulutuksiin, vastasivat, että ovat kiinnostuneita osallistumaan koulutustilaisuuksiin uudelleen.

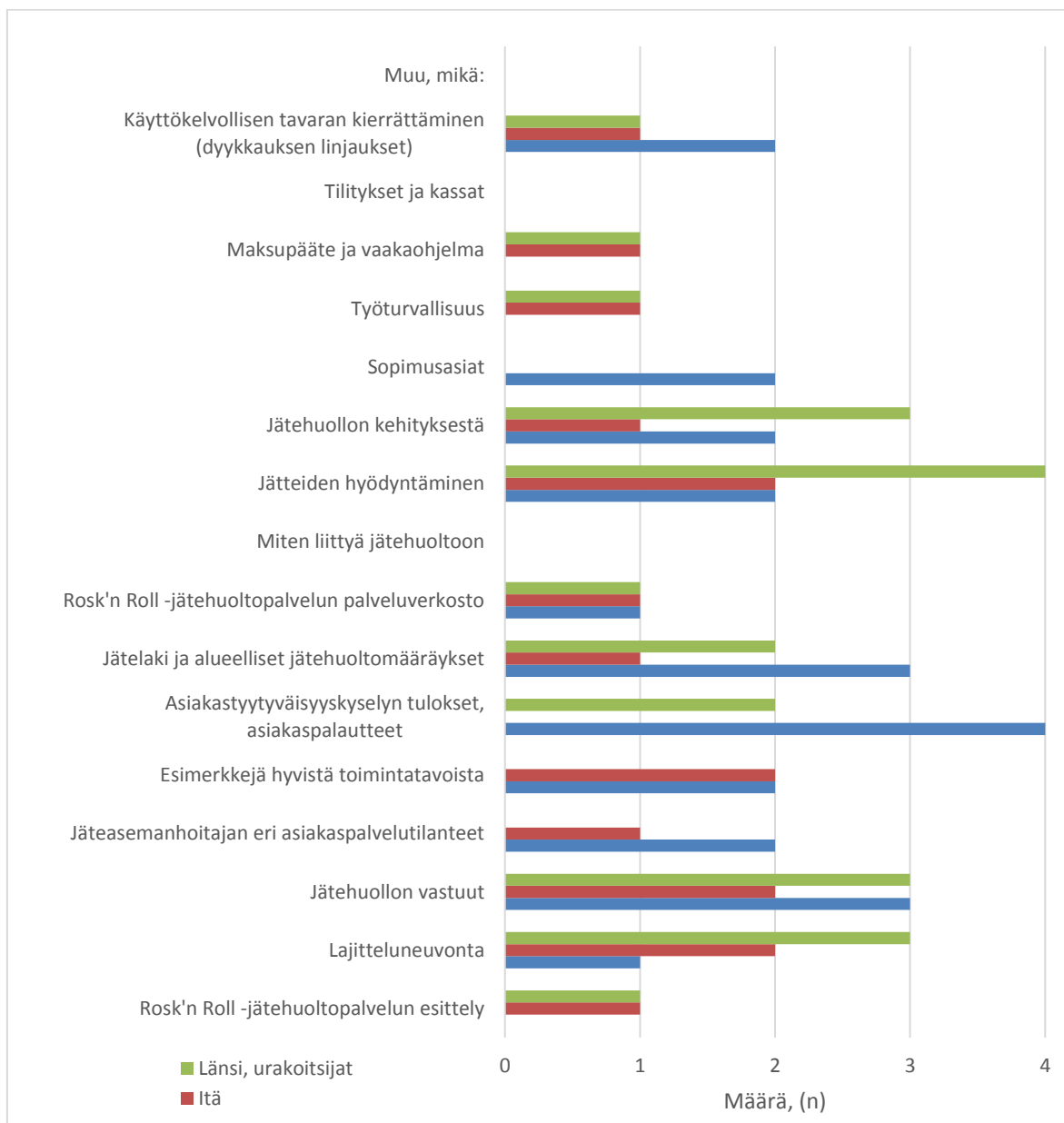


Kuva 15. Jäteasemanhoitajilta kysyttiin: ”Oletko kiinnostunut osallistumaan Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutustilaisuuksiin?” Kahdeksan jäteasemanhoitajaa kymmenestä vastasi olevansa kiinnostunut osallistumaan Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutustilaisuuksiin, kun taas kaksi vastasi, ettei ole kiinnostunut, n=10.

Kaikilta jäteasemanhoitajilta kysyttiin: ”Mitä aiheita haluaisit, että koulutustilaisuuksissa käsitellään?” Kysymykseen vastasi kaiken kaikkiaan 12 jäteasemanhoitajaa. Kuvasta 16 näkee vastausten jakauman aiheittain. Kahdeksi mielenkiintoisimmaksi aiheeksi valikoituivat *Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet ja Jätteiden hyödyntäminen*. Tämän jälkeen seurasivat *Jätehuollon kehityksestä, Jätehuollon vastuut, Lajitteluneuvonta* sekä *Jätelaki ja alueelliset jätehuoltomääräykset*. Kukaan jäteasemanhoitajista ei valinnut vastausvaihtoehtoja *Miten liittyä jätehuoltoon* tai *Tilitykset ja kassat*, eikä kukaan valinnut avointa kysymysvaihtoehtoa *Muu, mikä*.

Kyselyiden lopussa vastaajille annettiin mahdollisuus lähettää terveisiä ja toiveita järjestäjille. Kolme jäteasemanhoitajaa vastasi seuraavasti:

1. ”Myös osa-aikaisille tai tuntityöntekijöille mahdollisuus osallistua!”
2. ”Toivotan mukavaa ja antoisaa koulutustilaisuutta”
3. ”Kouluttajien olisi hyvä käydä kokeilemassa käytännön työtä jolloin olisi käsitys mitkä ovat haastavat tilanteet työssä ja mitä tapahtuu jos esim. tietokoneongelmat haittaa normaali työskentelyä.”



Kuva 16. Jäteasemanhoitajilta kysyttiin: ”Mitä aiheita haluaisit, että koulutustilaisuuksissa käsitellään?” Eniten ääniä saaneet aiheet olivat jätteiden hyödyntäminen sekä asiakaskysely ja -palautteet, n=12.

6.4 Jäteasemanhoitajien haastattelut

Kehitystyötä varten on haastateltu urakoitsijoina toimivia jäteasemanhoitajia Länsi-Uudellamaalla. Vapaamuotoisessa haastattelussa kysyttiin, kokevatko he tärkeäksi, että Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu järjestäisi koulutustilaisuuksia, ja haluaisivatko he osallistua koulutuksiin. Suurin osa haastatelluista kertoi, että he haluaisivat Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestävän jäteasemanhoitajille koulutustilaisuuksia. Vain yhtä henkilöä koulutustilaisuus ei kiinnostaisi. Tähän voi lisätä, että kun henkilölle kerrottiin lisää koulutuksen tavoitteista, hän muutti mielensä.

Haastatteluiden perusteella jäteasemanhoitajat haluaisivat, että koulutuksissa käsiteltäisiin seuraavia aiheita:

- *Miksi jotkut jätteet maksavat, kun ne tuodaan jäteasemalle?*
- *Miten lajitella muovipakkaukset, mitä keräykseen kuuluu ja mitä ei?*
- *Hankalan ja/tai väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen.*
- *Miten lajitellaan tekstiilijätteet ja mitä niille tapahtuu?*
- *Mitkä asiat vaikuttavat siihen, miten jätejakeet lajitellaan?*
- *Mitä jätteitä asukas voi itse käsitellä ja mitä polttaa kotona?*

Jäteasemanhoitajat perustelivat yllä olevat aihetoivomukset sillä, että jäteasemanhoitaja joutuu usein selittämään asiakkaille muun muassa, miksi jotkut jätteet, kuten sekajäte, maksavat, kun se tuodaan jäteasemalle. Kaivattiin myös tarkempaa tietoa lajittelusta, esimerkiksi pakkausmuovin lajittelusta. Pakkausmuovin vastaanotto jäteasemilla on uusi palvelu. Vuodesta 2017 lähtien Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteasemille on voinut tuoda kotitalouksien pakkausmuoveja maksutta pakkausmuovikeräykseen. Jäteasemanhoitajat kaipaavat helppoja ohjeita, miten kertoa pakkausmuovin lajittelun perusasiat ymmärrettävästi. Asiakkailla on vaikeuksia käsittää pakkauksen ja esineen tai tavaran eroa. Pakkausmuoviin kelpaavat vain pakkaukset, kun taas muovista tehdyt esineet ja tavarat ovat sekajätettä. Myös tekstiilikeräys on aiheuttanut harmia. Vuoden 2017 alusta jäteasemilla on ollut hyväntekeväisyysjärjestöjen tekstiilikeräyslaatikoita ehjille ja puhtaille tekstiileille. Jäteasemanhoitajat ovat ajoittain joutuneet perustelemaan asiakkaille, miksi lumppu kuuluu sekajätteeseen ja miksei sitä voi laittaa hyväntekeväisyysjärjestöjen tekstiilikeräykseen. Yksi jäteasemanhoitaja kertoi, että tilanteissa, joissa hänen tulee perustella jotakin asiakkaalle, palvelutilanne sujuu paremmin, jos hänellä on asiasta taustatietoa. Toisin sanoen tilanteissa, joissa asiakas kyseenalaistaa jotakin käytäntöä, asiakas pystyy hyväksymään perustelun paremmin, kun jäteasemanhoitaja tuo asiantuntijuutensa esille.

Se, miten paljon asiakasmateriaaleja jäteasemanhoitaja jakaa asiakkaille, vaihteli jäteasemien välillä. Useimmat jäteasemanhoitajat jakavat asiakkaille Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun seinäkalentereita, jäteasemien hinnastoja ja astiatarroja. Muita oppaita jaetaan harvemmin, ellei asiakas kysele kyseisen oppaan perään tai jäteasemanhoitaja huomaa asiakkaan kanssa käydyssä keskustelun aikana, että asiakkaalle olisi hyvä antaa esimerkiksi kompostointiopas.

Haastattelutilanteissa tuli esiin myös se, että urakoitsijoina toimivat jäteasemanhoitajat haluavat ylläpitää ja kehittää hyvää keskusteluyhteyttä ja tiedonvaihtoa Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun kanssa. Muutama koki välillä niin, ettei Rosk'n Rollille välitetyjä palautteita otettu heti työn alle, mikä harmitti heitä.

Keskusteltiin myös siitä, että muutama jäteasemanhoitajista koki, että eri jäteasemilla toimitaan jätteiden vastaanotto-tilanteissa eri tavalla. Muun muassa maksullisten jätteiden eli sekajätteen hinnoittelussa tuntui siltä, että asiakkaita palveltiin eri tavalla riippuen jäteasemasta, vaikka kaikilla jäteasemilla on sama hinnasto ja hintaperustelu käytössä vuoden 2017 alusta lähtien. Tämä harmitti jäteasemanhoitajia, joiden mielestä he toimivat ohjeiden mukaisesti ja perivät hinnaston mukaisen maksun. Tähän toivottiin lisää koulutusta: miten määritellään maksulliselle jätteelle hinta. Haastattelutilanteet olivat antoisia, ja aiheet, joita toivottiin käsiteltävän Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun tulevissa koulutuksissa, olivat hyviä ja ajankohtaisia.

7 Koulutusohjelma

Luvuissa 7.1–7.3 on esitelty ehdotuksia uusille koulutuskäytännöille ja -ohjelmien sisällöille. Koulutusohjelman rungon kehittämisessä on otettu huomioon aikaisemmat koulutukset, kuljettajien ja jäteasemanhoitajien kyselytulokset sekä asiantuntijoiden haastattelut. Tarkemmat perustelut valintoihin on kerrottu luvussa Kehitystyön tarkastelu (luku 8).

7.1 Säännöllinen koulutus

Koulutustilaisuuksia jäteautonkuljettajille ja jäteasemanhoitajille tulisi järjestää säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Jotta koulutuksesta tulisi säännöllistä, tilaisuus voitaisiin järjestää samana ajankohtana joka vuosi, ja näin kaikki osapuolet voisivat ajoissa varmistaa mahdollisuutensa osallistua siihen. Tämä käytäntö toimisi parhaiten kuljettajien ja urakoitsijoina toimivien jäteasemanhoitajien kanssa.

Tilaisuuden pituus voisi vaihdella kahdesta kolmeen tuntiin riippuen koulutuksen laajuudesta. Loka- tai marraskuu on hyvä ajankohta järjestää koulutustilaisuuksia jäteautonkuljettajille. Talven tuomat haasteet käydään muistutuksena läpi koulutuksen aikana. Jäteasemanhoitajille helmi- tai maaliskuu ennen kevään ruuhka-aikaa on hyvä ajankohta.

7.2 Käytännön järjestelyt

Tilan, jossa tilaisuus järjestetään, tulisi olla sopiva osallistujamäärään suhteutettuna. Tilan valinnassa olisi hyvä ottaa huomioon myös, että osallistujien olisi helppo keskustella luennoitsijan sekä muiden osallistujien kanssa koulutuksen aikana.

Osallistujien antamien palautteiden mukaan koulutuspaikka voisi vaihdella. Aikaisemman koulutuksen yhteydessä selvisi, että jäteasemanhoitajia kiinnostivat tutustumiskäynnit Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteasemilla. Heidän koulutuksensa yhteyteen voisi liittää tutustumiskäynnin kulloisenkin koulutustilan lähellä olevalle jäteasemalle. Koulutuksen voisi myös mahdollisuuksien mukaan järjestää jäteasemilla. Ongelmana jäteasemilla on se, ettei suurimmalla osalla jäteasemista ole tilaa, jonne mahtuisi useampi osallistuja. Näissä tapauksissa voisi hyödyntää muita tiloja, muun muassa kuntien vuokraamia kokoustiloja.

7.2.1 Sisältö ja aihevalinnat sekä palaute

Tärkeää olisi, että osallistujat pääsisivät vaikuttamaan koulutuksen sisältöön. Tilaisuuden kutsuun lisätään kohta, jossa pyydetään osallistujia ilmoittamaan, mitä aiheita tai kysymyksiä osallistujat haluaisivat käydä läpi koulutuksen aikana. Nämä tulisi huomioida mahdollisuuksien mukaan koulutusmateriaalin laadinnassa. Tarkoituksena olisi myös, että jokaisen koulutuksen jälkeen osallistujat täyttäisivät lyhyen palautekyselyn tilaisuudesta heti paikan päällä. Kyselyssä kysyttäisiin ko. tilaisuuden onnistumisesta sekä myös pyydetäisiin ehdotuksia seuraavan tilaisuuden aiheiksi.

Koulutukseen ilmoittautuneille olisi hyvä lähettää etukäteen koulutusmateriaali tai edes osa siitä, mahdollisuuksien mukaan. Näin osallistujat voisi tutustua materiaaliin ennalta. Alla on koulutusohjelman runko, jossa on esitelty myös käytettävä aika per aihe. Koulutusohjelmaa kuitenkin muokataan aina tarpeen mukaan.

7.3 Koulutusohjelman runko: Jäteasemanhoitajat

Kahvitarjoilua ja keskustelua ennen koulutuksen alkua.

- Tervetuloa, järjestäjien ja osallistujien esittely (15 minuuttia)
- Aihe 1: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun ajankohtaiset asiat (15 min)
- Aihe 2: Uusi käytäntö, uudistus tai teema, joka on valittu kyselyssä annettujen palautteiden mukaan (45 min)
 - Jätteiden hyödyntäminen ja lajitteluneuvonta
- Tauko (5 min)
- Aihe 3: Teema, joka on valittu kyselyssä annettujen palautteiden mukaan (20 min)
 - Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet
- Aihe 4: Teema, joka on valittu kyselyssä annettujen palautteiden mukaan (20 min)
 - Jätehuollon vastuut
- Palautteiden kerääminen.

7.4 Koulutusohjelman runko: Jäteautonkuljettajat

Kahvitarjoilua ja keskustelua ennen koulutuksen alkua

- Tervetuloa, järjestäjien ja osallistujien esittely (15 minuuttia)
- Aihe 1: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun ajankohtaiset asiat (15 min)
- Aihe 2: Uusi käytäntö, uudistus tai teema, joka on valittu kyselyssä annettujen palautteiden mukaan (45 min)
 - Jäteautonkuljettajan asiakaspalvelutilanteet
- Tauko (5 min)
- Aihe 3: Teema, joka on valittu kyselyssä annettujen palautteiden mukaan (20 min)
 - Ajojärjestelmä, kuittaukset
- Aihe 4: Teema, joka on valittu kyselyssä annettujen palautteiden mukaan (20 min)
 - Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet
- Palautteiden kerääminen.

8 Kehitystyön tarkastelu

Tämän kehitystyön tarkastelussa on hyvä huomioida, ettei vastaavaa tutkimusta ole ennen tehty. Tässä työssä on käytetty kolmea eri tutkimusmenetelmää: a) määrällistä kyselytutkimusta, b) laadullista teemahaastattelua ja c) kirjallisuustutkimusta. Näiden lisäksi järjestettiin koulutustilaisuuksia sekä kuljettajille että jäteasemanhoitajille. Olen hyödyntänyt kokemuksia järjestetyistä koulutuksista tehdessäni kehitystyötä.

8.1 Kyselyn tulokset

Kyselyä laatiessani tiedostin, että haasteena on saada tarpeeksi moni vastaamaan kyselyyn. Kyselyn kokonaisvastausprosentti oli kuitenkin 32 prosenttia. Kuljettajien vastausprosentti jäi 24,4 prosenttiin kun taas jäteasemanhoitajien nousi 43,3 prosenttiin. Noin kymmenen prosenttiyksikön eron voisi selittää sillä, että jäteautonkuljettajat ovat työajalla tietokoneen äärellä jäteasemanhoitajia harvemmin. Vastausprosentti on kuitenkin tutkimuksen luotettavuuden kannalta hyväksyttävä (Vehkalahti 2014, 44). Tästä huolimatta on hyvä todeta, ettei tutkimuksen tuloksia ole helppo yleistää, koska tutkimuksen materiaali on verrattain pieni. Kyselyn tulokset antavat lähinnä näytteen tilanteesta Itä- ja Länsi-Uudellamaalla. Suurin osa tuloksista on linjassa niiden ennako-odotusten kanssa, joita syntyi tutkimuksen ulkopuolella jäteasemanhoitajien ja kuljettajien kanssa käytyjen epävirallisten keskusteluiden perusteella. Kuitenkin innostus osallistua koulutustilaisuuksiin sekä enemmistön toive, että koulutuksia järjestettäisiin kaksi kertaa vuodessa, yllätti minut myönteisesti. Tämä kertoo, että sekä kuljettajat että jäteasemanhoitajat haluavat kehittää osaamistaan.

8.1.1 Jäteautonkuljettajien kyselyn tulokset

Vuoden 2016 koulutuksen yhteydessä käytyjen keskusteluiden sekä asiantuntijahaastatteluiden perusteella oli odotettavissa, että kaikki aikaisemmin koulutukseen osallistuneet olivat sitä mieltä, että koulutus oli täyttänyt heidän odotuksensa ja ollut hyödyllinen. Osallistuneet kuljettajat vastasivat kyselyyn myös, että he ovat kiinnostuneita osallistumaan Rosk'n Rollin koulutukseen uudelleen. Vain yksi aikaisemmin osallistuneista kuljettajista oli vastannut, ettei koulutus kiinnosta häntä. Tulosten perusteella voi sanoa, että kuljettajat ovat kiinnostuneita koulutustilaisuuksista ja tahtoisivat, että niitä järjestettäisiin 1–2 kertaa vuodessa. Tämä on linjassa Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun suunnitelman kanssa. Vastajista 45 prosenttia valitsi keskiviikon hyväksi viikonpäiväksi järjestää koulutustilaisuuksia. Aikaisemmin koulutuksia on järjestetty lähinnä lauantaisin. Tämä uusi

tieto on tärkeä ottaa huomioon, kun tulevia koulutuksia suunnitellaan. Lännen kuljettajat halusivat, että tilaisuudet järjestettäisiin Lohjalla, ja idän kuljettajat puolestaan Porvoossa ja Sipoossa.

Jäteautonkuljettajan asiakaspalvelutilanteet valikoitui kysymyksessä ”*Mitkä aiheet haluaisit, että koulutustilaisuudessa käsitellään?*” kiinnostavimmaksi aiheeksi seuraavaan koulutustilaisuuteen. Olen myönteisesti yllättynyt, että kaikkia vastaajia kiinnostivat useammat aiheet annetulta aiheistolalta. *Ajojärjestelmä, kuittaukset* ja *Työturvallisuus* koettiin tärkeiksi aiheiksi. On mielestäni myönteistä, että *Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet* oli aiheena neljänneksi tärkein. Tämä osoittaa, että kuljettajat ovat kiinnostuneita saamaan palautetta tekemästään työstä. Ajattelen, että se myös osoittaa kiinnostusta kehittää omaa osaamistaan.

8.1.2 Jäteasemanhoitajien kyselyn tulokset

Aikaisemmin koulutukseen osallistuneet olivat kiinnostuneita osallistumaan uudelleen vastaavaan koulutustilaisuuteen. Suurin osa jäteasemanhoitajista, jotka eivät aikaisemmin olleet osallistuneet, olivat kiinnostuneita osallistumaan koulutustilaisuuteen. Aihetoivomuksia tuli mukavasti. Mielestäni valikoidut aiheet *Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet, Jätteiden hyödyntäminen, Jätehuollon kehitys, Jätehuollon vastuut, Lajitteluneuvonta* sekä *Jätelaki ja alueelliset jätehuoltomääräykset* kertovat siitä, että jäteasemanhoitajia kiinnostaa saada taustatietoa. Jätteiden lajittelun vaatimukset pohjautuvat siihen, miten jäte käsitellään, sekä käsittelyn vaatimuksiin. Kun jäteasemanhoitaja tietää, miten jäteasemalle tuodut jätteet käsitellään, ja tuntee käsittelyn asettamat ehdot jätteen laatuun, hän osaa myös perustella lajittelun asiakkaalle ammattimaisella otteella.

Olin ajatellut, että Länsi-Uudellamaalla toimivat urakoitsijat vastaisivat kysymykseen ”*Missä toivoisit, että koulutukset järjestettäisiin?*” muun kunnan kuin Lohjan, koska suurin osa edellisistä koulutuksista on järjestetty Lohjalla Munkkaan jätekeskuksen tiloissa. Puolet vastaajista kuitenkin ilmoittivat, että haluavat tilaisuuden järjestettäväksi Lohjalla. Tämä ei ole linjassa haastatteluiden kanssa mutta tulee ottaa huomioon koulutuksen suunnittelussa. Haastatteluiden yhteydessä nostettiin nimittäin esille toive, että koulutuksia pidettäisiin muualla kuin Lohjalla. Yksi syy poikkeavaan tulokseen koskien koulutuspaikan sijaintia voi olla, että haastattelemani henkilöt eivät ole samat, jotka vastasivat kyselyyn.

8.2 Jäteasemanhoitajien haastattelu

Urakoitsijoina toimivien jäteasemanhoitajien haastattelut olivat onnistuneita. Mitään yllättävää ei haastatteluissa sinänsä tullut esille. Haastattelussa kysyttiin, kokevatko jäteasemanhoitajat tärkeäksi, että Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu järjestäisi koulutustilaisuuksia, ja haluaisivatko he osallistua tilaisuuksiin. Oli ilo kuulla, että lähes kaikki haastatellut sanoivat, että haluaisivat Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestävän jäteasemanhoitajille koulutustilaisuuksia. Haastattelussa esiin tulleet aihe-ehdotukset ovat mielestäni tärkeitä. Näistä erityisesti *Miksi jotkut jätteet maksavat, kun ne tuodaan jäteasemalle?* oli jokseenkin ajatuksia herättävä. On tärkeää, että jäteasemanhoitaja voi tarvittaessa antaa perustelun ja asiantuntevan vastuksen, kun asiakas kysyy tämän tai vastaavia kysymyksiä. Asiakasrajapinnassa työskentelevien tulisi hallita vastaavat perus- ja taustatiedot.

Koin haastattelun aikana, että urakoitsijoina toimivat jäteasemanhoitajat arvostivat käyntiäni jäteasemalla. Tämä voi mielestäni johtua siitä, että he toivoisivat tiiviimpää yhteistyötä Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun kanssa. Urakoitsijoiden tiedonsaanti ja keskusteluyhteys ovat myös Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelulle tärkeitä. Ajattelen, että urakoitsijana toimivan henkilön olisi helppo soimata Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelua vaikeissa asiakaspalvelutilanteissa, joissa asiakas esimerkiksi kyseenalaistaa maksuja, sen sijaan että selittäisi, millä perusteella maksua peritään.

8.3 Jäteneuvonta ja asiakaspalvelu

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu hoitaa valtaosan niistä jätehuoltotehtävistä, jotka on annettu kunnille laissa ja määräyksissä. Jäteneuvonta on yksi jätehuoltopalvelun tärkeimmistä lakisääteisistä tehtävistä. Pääosin jäteneuvonnan sisällöstä vastaavat tiedotus- ja neuvontaosasto, mutta jäteneuvontaa antavat kaikki Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun asiakaspalvelutehtävissä olevat henkilöt eri toimialoilla, kuten asiakaspalvelussa, neuvonnassa ja vastaanottopuolella (Halme, 2017). Vakituiset sekä vapaa-ajan asukkaat saavat jäteneuvontaa Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun eri asiakaspalvelurajapinnoissa työskenteleviltä sekä asiakasmateriaaleista ja muista jätehuoltopalvelun käyttämistä kanavista, kuten kotisivuilta ja sosiaalisen median kautta. Näiden lisäksi asiakas saa jäte- ja palveluneuvontaa kohdatessaan Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun asiantuntijoita toimialueella järjestettävissä tapahtumissa tai kutsutilaisuuksissa, kuten harrasteyhdistysten jäsenilloissa tai taloyhtiön asukasillassa.

Jäteasemilla jäte- ja palveluneuvontaa annetaan, kun jäteasemanhoitaja kohtaa asiakkaan asiakaspalvelutilanteessa, kuten silloin, kun asiakas tuo jätteitään jäteasemalle tai soittaa etukäteen esimerkiksi varmistuakseen jätteen vastaanottoehdoista (Lehtonen, 2017). Jäteastian tyhjennys on yksi niistä harvoista palveluista, jotka tulevat säännöllisin välein asukkaan kotipihalle asti. Jäteautonkuljettaja kohtaa asiakkaan esimerkiksi asiakkaan pihalla, kun kuljettaja tyhjentää jäteastiaa, tai liikenteessä (Hallanaro, 2017). Mielestäni näiden palvelutilanteiden laadun ja asiakkaan tyytyväisyyden takaamiseksi on hyvä varmistaa jäte- ja palveluneuvontaan liittyvät tiedontarpeet muun ammattiosaamisen tueksi.

Jäteneuvonnan tärkeyttä ei voi liikaa korostaa yhtiön toiminnassa. Vaikka jäteneuvonta on yksi yhtiön tärkeimmistä tehtävistä ja säädetty jätelainsäädännössä, sen tärkeys voi välillä unohtua arkisempien työaskareiden takia. Myös lisääntyvä työtahti ja kiire voivat olla osasyynä. Tämä ei silti tietenkään saisi heikentää yhtiön antaman jäte- ja palveluneuvonnan laatua. Siksi kannattaa laatia hyvät ja kestävät käytännöt, jotka takaavat, että jäteneuvonta on aina osa työarkea. Yksi keino on sisäisten koulutusten käytäntöjen kehittäminen.

8.4 Asiakaspalvelutyö: jäteasemanhoitajat ja jäteautonkuljettajat

Asiakaspalvelu on tilanteeseen sidottu vuorovaikutustapahtuma asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä (Flink ym., 2016, 74–77), tässä tapauksessa jäteasemanhoitajan tai jäteautonkuljettajan ja palvelua käyttävän vakituisen tai kesäasukkaan välillä. On hyvä muistaa, että asiakaspalvelu on jotain mitä koetaan, ja jokainen asiakas kokee sen erilaisena. Asiakaspalvelijaa voi kuitenkin auttaa asiakaspalvelutilanteissa ennalta laadituilla ohjeilla. Se, että asiakaspalvelijalla, tässä tapauksessa jäteasemanhoitajalla ja jäteautonkuljettajalla, on tarvittavat tiedot asiakkaan palvelemiseksi tilanteessa kuin tilanteessa sekä palveluasennetta, luo hyvän alustan sille, että tuloksena on tyytyväinen asiakas.

Jäteasemanhoitajat ja jäteautonkuljettajat ovat erittäin keskeisessä roolissa, kun puhutaan Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun organisaation asiakaskohtaamisista. Jäteasemanhoitajat ja jäteautonkuljettajat tekevät työtä enimmäkseen yksin, kun kohtaavat asiakkaan esimerkiksi jäteasemalla tai asiakkaan pihalla. Näissä tilanteissa jäteasemanhoitajan ja kuljettajan antama vaikutelma ja asiakaspalvelualttius heijastavat suoraan Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun kuvaan, koska jäteasemanhoitajat ja jäteautonkuljettajat edustavat Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelua ja asiakas kytkee heidän tekemisensä suoraan heidän edustamaansa yhtiöön. Mikäli jäteautonkuljettaja kaahaa liikenteessä tai jäteasemanhoitaja vastaa asiakkaalle tyyliä jätteiden vastaanottotilanteessa, antaa se huonon kuvan Rosk'n Roll -

jätehuoltopalvelusta. Tilanteet, joissa jäteautonkuljettaja huomioi lapsen vilkuttamalla tai jäteasemanhoitaja tervehtii asiakasta hyväntuulisesti ja vastaa tämän kysymykseen asiantuntevasti, puolestaan antavat yhtiöstä myönteisen ja arvostavan kuvan.

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun teettämässä laajassa asiakastyytyväisyyskyselyssä vuosina 2014 ja 2015 ilmeni, että sekä kesä- että vakituiset asukkaat pitävät jäteasemanhoitajia ja jäteautonkuljettajia tärkeinä tietolähteinä jätehuoltoasioissa. Asiakastyytyväisyyskysely osoitti myös, että alueen vakituiset sekä vapaa-ajan asukkaat ovat tyytyväisiä kunnallisen jätehuollon palveluihin. Alueellista eroa tuloksissa ei juuri ollut, eikä vuosien 2014 ja 2015 välillä ilmennyt isoja eroavaisuuksia (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015a). Lisäksi olisi voinut olettaa, että tyytymättömät asiakkaat olisivat olleet aktiivisempia kuin tyytyväiset asiakkaat antamaan palautetta uudistuneella asiakastyytyväisyyskyselyllä, johon asiakas voi vastata milloin tahansa jätehuoltopalvelun kotisivujen kautta. Alustavat tulokset osoittavat kuitenkin, että asiakkaat ovat tyytyväisiä Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluihin (Halme, 2017). Myös edellisten vuosien jäteasemakyselyiden tuloksista näkyy, että asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun. Jäteaseman henkilökuntaa pidettiin ystävällisenä ja palvelualttiina sekä jäteasemia siisteinä. Asemilla koettiin olevan helppo asioida. Jäteasemien aukioloajat olivat monien mielestä puutteellisia: jäteasema on auki liian harvoin tai sitten väärinä viikonpäivinä tai kellonaikoina. (Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015b).

Aiempien kyselyiden tulokset antavat hyvän lähtökohdan kehittää sisäisiä koulutuksia. Vaikka tulokset ovat olleet hyviä, niitä on syytä tarkastella ja analysoida huolellisesti, koska aina on parantamisen varaa. Hyvät tulokset aikaisemmissa asiakastyytyväisyyskyselyissä sekä jäteasemilla tehdyissä kyselyissä koskien jäteasemia ja kuljettajien työsuoritusta antavat hyvän alustan jatkaa ammattitaidon työstämistä. Haasteena on jatkuva muutos alalla, muun muassa käsittelytoimintojen kehittäminen, joka vaikuttaa suoraan esimerkiksi jäteasemien lajitteluohjeisiin ja vastaanottokäytäntöihin.

8.5 Aikaisemmat koulutuskäytännöt ja koulutukset 2016

Aikaisempien koulutusten tarkastelussa ilmeni, ettei jäteasemanhoitajille ole järjestetty sisäisiä koulutuksia lähivuosina. Sekä idässä että lännessä Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelussa työskentelevien jäteasemanhoitajien tiedonsaanti on turvattu viikoittaisilla palavereilla, sähköpostilla ja jätehuoltopalvelun intralla. Lännessä urakoitsijoina toimiville jäteasemanhoitajille on aikaisemmin järjestetty koulutuksia, mutta viime vuosina koulutuksia

ei ole pidetty. Yhteydenpito ja tiedonvaihto on hoidettu puhelimitse, sähköpostitse ja käynneillä jäteasemilla noin kerran kuussa.

Vuonna 2016 Rosk'n Roll järjesti koulutuksen idän omalle henkilökunnalle sekä lännessä työskenteleville urakoitsijoille. Etenkin urakoitsijoiden koulutustilaisuuden aikana oli huomattavissa, että tilaisuus koettiin tärkeäksi. Keskustelu oli tilaisuuden aikana antoisaa, ja urakoitsijoina toimivat jäteasemanhoitajat antoivat toisilleen vertaistukea kertomalla omia kokemuksiaan asiakaspalvelutilanteista, kuten miten arvioida jätekuorman tilavuutta, kun aiemmin maksulliset jätekuormat on punnittu. On toivottu, että koulutustilaisuudet järjestettäisiin niin, että tilaisuuden yhteydessä olisi mahdollisuus tutustumiskäyntiin läheiselle jäteasemalle. Tämä olisi hyvä käytäntö. Käytännön järjestelyt jäteasemilla eroavat joskus toisistaan, riippuen esimerkiksi jäteaseman koosta ja vastaanottokentän muodosta. Tutustuminen muiden jäteasemien käytäntöihin ja toimintatapoihin olisi hyödyllistä, koska näin jäteasemanhoitajat pystyisivät jakamaan kokemuksiaan sekä hyviä ja huonoiksi koettuja käytäntöjä sekä antamaan vertaistukea.

Itä-Uudellamaalla on ollut perinteenä järjestää jäteautonkuljettajille koulutus kerran vuodessa, kun taas Länsi-Uudellamaalla koulutusta on annettu vain silloin, kun uusi jätekuljetusurakka on alkanut (Hallanaro, 2017; Klaus, 2017). Vuonna 2016 Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu järjesti koulutuksia kaikille jäteautonkuljettajille Itä-Uudellamaalla ja uuden urakan aloittaneille jätekuljetusyrittäjien kuljettajille Lohjalla. Itä-Uudellamaalla koulutustilaisuudet on koettu tärkeiksi, koska tilaisuuden yhteydessä on mahdollisuus luoda henkilökohtaisempi työkontakti ja tuoda kunnallista jätehuoltoyhtiötä lähemmäs kuljettajaa. Tilaisuuksien yhteydessä Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palvelupäällikkö ja ajojärjestelijät ovat saaneet hyvän yhteyden kuljettajiin. Samalla jätehuoltopalvelu on saanut paremman kuvan siitä, mitkä tilanteet kuljettajat kokevat haasteellisiksi kentällä. Keskustelun avulla ongelmiin on yleensä löydetty ratkaisuja ainakin tilanteen helpottamiseksi. Länsi-Uudellamaalla Rosk'n Roll on järjestänyt tilaisuuksia vain uuden urakan alkaessa, ja silloin tilaisuudessa on pääsääntöisesti käsitelty vain urakkaa koskevia asioita, kuten sopimusehtoja ja ohjeita siitä, miten tehdään kuittauksia ajojärjestelmään. Lajittelusta, kunnallisesta jätehuollosta, jäteautonkuljettajan roolista tai asiakaspalvelukohtamisista ei ole puhuttu. Tämä on tärkeä kehityskohde. Jäteneuvonnan osuus koulutuksissa on syytä vakinaistaa.

8.6 Koulutusohjelmaehdotus

Koulutusohjelman runko jäteautonkuljettajille on samanlainen kuin jäteasemanhoitajille. Mielestäni on erittäin tärkeää saada koulutusta säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Sen lisäksi tarvitaan lisäkoulutuksia, mikäli laajempia muutoksia on tulossa. Koulutukset tulisi lisätä vuosikelloon ja toteuttaa vuosittain samana ajankohtana. Mikäli isompien hankkeiden ja muutosten suunnitteluvaiheessa todetaan vaikutuksia jäteasemanhoitajien, jäteautonkuljettajien sekä muiden asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden työhön, heille tulisi järjestää koulutusta hyvissä ajoin ennen muutoksen toteuttamista. Tämä helpottaisi varmasti myös mahdollisen stressin määrää.

Koulutusten sijainti voisi vaihdella Rosk'n Roll -jätehuolto palvelun toimialueella. Sen voisi ottaa käytännöksi etenkin jäteautonkuljettajien ja urakoitsijoina toimivien jäteasemanhoitajien kohdalla. Tilan valinnassa on syytä huomioida, miten tila sopii koulutustilaisuuden järjestämiseen. Tilan pitäisi olla tarpeeksi suuri, mutta se ei saa olla niin iso, ettei keskustelua synny. Vuonna 2016 huomasin, että koulutuksen yhteydessä käydyt keskustelut olivat tärkeitä, ja keskusteluille tuleekin antaa tilaa myös tulevaisuudessa. Kuljettajat ja jäteasemanhoitajat kertovat mielellään omista kokemuksistaan ja peilaavat niitä koulutuksen aikana saamaansa tietoon. Koulutuksen aikana osallistujat keskustelevat toistensa kanssa ja saavat näin myös vertaistukea toisiltaan. Tämä on mielestäni tärkeä asia. Toinen tärkeäksi kokemani asia on, että Rosk'n Roll -jätehuolto palvelu saa tilaisuuksissa henkilökohtaisen kontaktin urakoitsijoina toimiviin jäteasemanhoitajiin sekä jäteautonkuljettajiin. Hehän edustavat päivittäisessä työssään Rosk'n Roll -jätehuolto palvelua.

Olen sitä mieltä, että kun antaa osallistujille mahdollisuuden vaikuttaa koulutuksen sisältöön, nämä kokevat itsensä osallisiksi ja arvostavat tilaisuutta. Näin osallistujien mielenkiintoa pystytään pitämään yllä. Mielestäni olisi hyvä lähettää materiaalit osallistujille etukäteen, kun on kyse suurten ja tärkeiden muutosten seurauksena järjestetyistä koulutuksista. Näin osallistujat voisivat perehtyä saamaansa materiaaliin jo ennakkoon. Koulutuksen aikana käytettävää opetustyyliä ja -muotoa voisi myös tarpeen mukaan vaihtaa. Erilaiset aktivoivat tehtävät, itsenäisesti tai ryhmässä suoritettavat, voisivat hyvällä tavalla rikkoa perinteisen luennon. Workshopit eli työpajat voisivat olla sopivia, jos aiheiden ympärillä tarvitaan ideointia.

8.7 Omat ajatukseni tutkimuksesta

Kyselyn luotettavuuden kannalta olisi ollut hyvä saada lisää vastauksia lähetettyihin kyselyihin. Yksi keino olisi voinut olla, että kysely olisi lähetetty kohderyhmille myös paperisena, koska etenkin monelle kuljettajalle voi olla hankalaa päästä tietokoneen ääreen työpäivän aikana. Tämä tulee huomioida seuraavan kerran, kun kyseisille kohderyhmille lähetetään kysely, esimerkiksi tulevien koulutusten palautekysely. Myös jätekuljettajien kohdalla olisi voinut tehdä haastatteluja, koska nyt aineisto jäi kyselyn lisäksi nojaamaan koulutusten yhteydessä käytyihin keskusteluihin. Keskustelut olivat kuitenkin antoisia. On ollut mielenkiintoista saada tarttua tähän aiheeseen, koska sisäisten koulutusten kehittäminen on mielestäni tärkeää annettavan jäte- ja palveluneuvonnan laadun varmistamiseksi. Ainakin tämä on yksi keino. Ajattelen, että on tarve järjestää koulutuksia ja muita vastaavia tilaisuuksia asiakaspalvelurajapinnassa työskenteleville, jotta asiakas saisi hyvää ja tasalaatuista palvelua Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun omalta henkilökunnalta sekä urakoitsijoilta. Koulutusten tarkoitus on taata tasalaatuista palvelua kestäväällä tavalla.

Tutkimuksessa olleen kohderyhmän voi jakaa kahtia: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun omaan henkilökuntaan kuuluvat työntekijät sekä urakoitsijoina toimivat työntekijät. Näistä kahdesta olen huolissani urakoitsijoiden tiedonsaannista esimerkiksi muutostilanteissa tai Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelua koskevissa ajankohtaisissa asioissa. Urakoitsijoilla ei ole pääsyä Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun sisäiseen intraan, Rollariin. Rollaria käytetään Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun sisäisenä tiedotuskanavana. Rollarissa on Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelua koskevia sisäisiä asioita, ja siitä syystä siihen ei voi antaa pääsyä jätehuoltopalvelun ulkopuoliselle taholle, kuten urakoitsijalle. Tiedon välittämiseksi on siis löydettävä muita kanavia, joista koulutustilaisuudet ovat yksi. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu voisi pari kertaa kuussa ja lisäksi aina tarvittaessa lähettää koosteen ajankohtaisista asioista urakoitsijoille, sekä jäteautonkuljettajille että urakoitsijoina toimiville jäteasemanhoitajille, tai näiden työnjohdolle. Näin he saisivat ajankohtaista tietoa siitä, mitä juuri nyt on meneillään jätehuoltopalvelussa. Ajoittain on ollut puhetta, voitaisiinko ottaa käyttöön extranetti, johon esimerkiksi urakoitsijana toimiva jäteasema pystyisi kirjautumaan. Extranetti voisi tällöin toimia tieto- ja ajankohtaispankkina.

Asiakastyytyväisyystulokset osoittavat, että sekä vakituiset että vapaa-ajan asukkaat pitävät jäteasemanhoitajia ja jäteautonkuljettajia tärkeinä tietolähteinä. Tämä on mielestäni hieno asia, jota pitää arvostaa, mutta myös varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa tiedot oikeina ja ajantasaisina. Ajattelen, että koulutuksilla on myönteinen vaikutus myös ammattiyhteisöön.

Urakoitsijoiden, jäteasemanhoitajien ja kuljettajien, urakkasopimuksissa on jo maininta, että heidän tulisi osallistua kerran vuodessa Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestämään koulutustilaisuuteen. Voisi tarkastella, onko mahdollisuutta rakentaa järjestelmä, jossa koulutettu saa käydystä koulutuksesta todistuksen osaamistaidostaan. Järjestelmän tarkoitus olisi olla palkitseva koulutukseen osallistuville. Oletan, että tutkimukselle on ollut hyötyä siitä, että olen kohderyhmille tuttu henkilö, sillä toimin Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelussa ympäristökouluttajana. Aihe on ollut jokseenkin sensitiivinen ainakin ajoittain. Tämän olen huomioinut tutkimusta tehdessäni.

8.8 Johtopäätös ja jatkotoimenpiteet

Sisäisten jäteneuvonta- ja palvelukoulutusten vertailussa ilmeni heti, että on tarve yhtenäistää käytäntöjä. Ehdotettu koulutusohjelma pitää sisällään ehdotuksia koulutuksen käytännön järjestelyistä sekä sen rungosta. Koulutuksen sisältö tulisi aina rakentaa osallistujien tarpeen mukaan. Siksi ajattelen, että on tärkeää pyytää osallistujilta ehdotuksia ja toiveita koulutuksen aikana käsiteltävistä aiheista. Sisäisen jäteneuvonta- ja palvelukoulutuksen tulisi olla säännöllinen: vähintään kerran vuodessa tai useammin esimerkiksi isomprien muutosten yhteydessä. Kyselyistä ja haastatteluista käy ilmi, että sekä jäteasemanhoitajat että kuljettajat kokevat koulutukset tarpeellisiksi. Tämä on hyvä, koska aikaisempien asiakastytyväisyyskyselyiden mukaan asiakas kokee jäteasemanhoitajan ja jäteautonkuljettajan tärkeiksi tietolähteiksi jäteasioissa. Laadun varmistamiseksi jäte- ja palveluneuvontakoulutusten käytännöt on syytä vakinaistaa osaksi toimintaa. Ehdotettua koulutusrunkoa on syytä tarkastella ja kehittää säännöllisin aikavälein. Palautteiden kerääminen koulutustilaisuuksista on tärkeää. Koulutusohjelman runkoa ja käytäntöjä tulisi tarkastella ja muokata osallistujien toiveiden perusteella säännöllisin välein. Osallistujat voisivat täyttää palautelomakkeen koulutuksen aikana tai sen voisi lähettää heille jälkikäteen.

Tämä kehitystyö on tuonut esille aikaisemmat eroavaisuudet koulutuskäytännöissä, ja niinpä se ehdottaakin, miten käytännöt tulisi yhtenäistää ja miten niitä tulisi kehittää. Vastaavaa tutkimusta ei ole tehty kunnallisella jätealalla. Kehitystyötä voisi mielestäni jatkaa myös siten, että selvittäisi laajemmin muiden vastaavien kunnallisten jätehuoltoyhtiöiden koulutuskäytäntöjä. Myös koulutusten siirtämistä sähköiseen muotoon on ajankohtaista selvittää. Verkkokoulutuksen tuomat hyödyt ja haitat tulisi selvittää. Ajattelen, että verkkokoulutuksen myötä koulutettavien kanssa kasvokkain käytyjä keskusteluiden määrä vähenee. Tämä on mielestäni huono asia, koska juuri nämä keskustelut ovat sekä koulutuksen vetäjälle, että koulutukseen osallistuneille tärkeitä.

9 Kiitokset

Haluan kiittää tutkimustyöhön osallistuneita jäteasemanhoitajia, jäteautonkuljettajia sekä Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun asiantuntijoita. Arvostan ohjaajilta Patrik Byholmilta, Maria Söderströmiltä ja Kaisa Halmeelta saamaani tukea. Avopuoliso, perhe ja ystävät ovat koko prosessin ajan olleet ymmärtäväisiä ja kannustaneet minua eteenpäin. Haluan myös kiittää opiskeluryhmäni jäseniä mielenkiintoisista opiskeluhetkistä sekä opponenttia tutkimustyöhön annetuista kehitysideoista.

Lähteet

Painetut lähteet

Enell, M., 2009. *Miljökommunikation och hållbar utveckling – stärk ditt varumärke och skapa affärsnytta*. Stockholm: SIS Förlag Ab, s. 7–11.

Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling, A-M. & Rautio, V., 2016. *Asiakaspalvelun ammattilaiseksi*. Helsinki: Edita Publishing Oy, s. 3-4, s. 74-77, s. 79-81.

Helsingin seudun ympäristöpalvelut, 2016. *Vinkkilista – vähennä jätettä kotona*. Esite, s.1.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H., 2008. *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, s.184-187.

Jyrinki, E. 1976. *Kysely ja haastattelu tutkimuksessa*. Helsinki: Gaudeamus, s. 41-51.

Kallinen, K., Pirskanen, H. & Rautio, S., 2015. *Sensitiivinen tutkimuksessa: menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet*. Tallinna: United Press Global., s. 50-54.

Kokkinen, A., Rantanen-Väntsi, L. & Tuomola, A., 2008. *Aikuisen oppijan kirja*. Helsinki: Kirjapaja, s. 10-28.

Kotakorpi, E., Lähteenoja, S., & Lettenmeier, M., 2008. *KotiMIPS Kotitalouksien luonnonvarojen kulutus ja sen pienentäminen*. Ympäristöministeriö, Suomen Ympäristö 43/2008, s. 39, s. 52-53.

Länsi-Uudenmaan jätelautakunta, 2017. *Jätehuoltomääräykset*, s. 6 (3 §), s. 11 (15-16 §).

Nygård, H., 2017. *Kuopasta kiertotalouteen – Suomen yhdyskuntajätehuollon historia*. Jätelaitosyhdistys ry. s. 28-35, s. 37-47, s. 62-72, s. 81-84, s. 95, s. 106-121.

Syrjälä, L., Ahonen A., Syrjälä, E. & Saari, S., 1995. *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Helsinki: Kirjayhtymä, s. 138-158.

Vehkalahti, K., 2014. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Finn Lectura, s. 11, s. 43-44, s. 47-50, s. 86-87.

Suomen säädöksiä

Jätelaki 17.6.2011/646. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646> (haettu: 13.10.2017).

Sähköiset lähteet

Antikainen, R., Suomen ympäristökeskus, 2017. *Kiertotalous*.

<http://www.syke.fi/kiertotalous> (haettu: 13.10.2017).

Ecomond Oy ltd, 2015. *TCS - Transport Control System*. <http://www.ecomond.com/tcs.html>

(haettu: 5.5.2017).

Hayward, B., Turtle, J., Carpenter H. & Hanson T., BMRB Social Research, 2007. Defra e-digest environmental statistics *Report, questionnaire and data tables following Survey of Public Attitudes and Behaviours toward the Environment: 2007*.

<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20081105181645/http://www.defra.gov.uk/environment/statistics/pubatt/index.htm> (haettu: 13.10.2017), s. 132-148.

Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy 2016. *Vuosikertomus 2015*. <http://vk2015.rosknroll.fi/iuj/>

(haettu: 1.2.2017).

Jauhiainen, S. & Loukola M-L, 2017. *Jätteet ja ympäristö*.

http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/aihekokonaisuudet/kestava_kehitys/teemoja/jattee_t_hyotykayttoon/jatteen_ ja_ ymparisto (haettu: 4.11.2017).

Håll Sverige Rent, 2017. *Skräpprapport 2017*.

<http://www.hsr.se/sites/default/files/skrapprapport.pdf> (haettu: 4.11.2017). s. 13, 15.

Luontoliitto, 2017. *Kestävä elämäntapa*. <http://www.luontoliitto.fi/toiminta/kestava-elamantapa>

(haettu: 4.11.2017).

Jauhiainen, S., Loukola, M-L., 2017. *Jätteet ja ympäristö*.

http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/aihekokonaisuudet/kestava_kehitys/teemoja/jattee_t_hyotykayttoon/jatteen_ ja_ ymparisto (haettu: 4.11.2017).

Partti, M., Helsingin Seudun Ympäristöpalvelut, 2016. *Helppous ja ympäristösyöt*

motivoivat ihmisiä lajittelemaan <https://www.stinfo.fi/tiedote/helppous-ja-ymparistosyyt-motivoivat-ihmisia-lajittelemaan?publisherId=4346&releaseId=41937919> (haettu:

10.5.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2016a. *Jäteasemien palveluissa muutoksia vuoden alusta*.

<http://www.rosknroll.fi/ajankohtaista/tiedotarkisto/j%C3%A4teasemien-palveluissa-muutoksia-vuoden-alusta/> (haettu: 1.3.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2016b. *Lohjan jätteen kuljettajat on valittu*.

<http://www.rosknroll.fi/ajankohtaista/tiedotarkisto/lohjan-jatteen-kuljettajat-on-valittu/> (haettu: 5.3.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017a. *Jäteasemat palveluksessasi*.

<http://www.rosknroll.fi/vastaanottopisteet/jateasemat/> (haettu: .3.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017b. *Jätehuoltomääräykset ja jätelaki ohjaavat toimintaa.*
<http://www.roskroll.fi/roskroll/laki-ja-maaraykset/> (haettu: 28.2.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017c. *Jätteen vastaanottopisteet.*
<http://www.roskroll.fi/omakotiasukas/jatteen-vastaanottopisteet-2/> (haettu: 13.10.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017d. *Kiertävien keräysautojen lajitteluohjeet.*
<http://www.roskroll.fi/vastaanottopisteet/kiertavat-keraykset/romulus-ja-otto-keraysautot/>
(haettu: 13.10.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017e. *Kuntien jätehuoltoa Itä- ja Länsi-Uudellamaalla.*
<http://www.roskroll.fi/roskroll/yhtiot-ja-organisaatio/> (haettu: 16.2.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017f. *Neuvontaa ryhmille.*
<http://www.roskroll.fi/kierratystieto/neuvontaa-ryhmille/> (haettu: 28.2.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017g. *Omakotitalouksien jätehuolto – kotiroskiksesta voimalaan.* <http://www.roskroll.fi/omakotiasukas/jatehuolto/> (haettu: 5.3.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017h. *Toimintapolitiikka.*
<http://www.roskroll.fi/roskroll/yhtiot-ja-organisaatio/toimintapolitiikka/> (haettu: 28.2.2017).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017i. *Isännöitsijän apuna – jätehuoltoa taloyhtiöille.*
<http://www.roskroll.fi/kerros-tai-rivitaloasukas/isannoitsijalle/> (haettu: 13.10.2017):

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017j. *Vaaralliset jätteet turvallisesti talteen.*
<http://www.roskroll.fi/vastaanottopisteet/vaaralliset-jatteet/> (haettu: 13.10.2017).

Rosk'n Roll Oy Ab 2016. *Vuosikertomus 2015.* <http://vk2015.roskroll.fi/roskroll/> (haettu: 1.2.2017).

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A., 2006. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto.* http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html (haettu: 11.5.2017).

Sten, S., Ympäristöministeriö, 2017. *Jättemäärät vähemmäksi ja kiertotalous nousuun – uusi suunnitelma luo tavoitteet Suomen jättopolitiikalle.* [http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Jatteen/Valtakunnallinen_jatesuunnitelma/Jatemaarat_vahemmaksi_ja_kiertotalous_no\(43271\)](http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Jatteen/Valtakunnallinen_jatesuunnitelma/Jatemaarat_vahemmaksi_ja_kiertotalous_no(43271)) (haettu: 13.10.2017).

Suomen Kiertovoima ry – KIVO, 2017. <http://www.jly.fi/> (haettu: 13.5.2017).

Suomen Pakkauskierrätys RINKI Oy, 2017. *Toimintamme*. <https://rinkiin.fi/toimintamme/> (haettu: 1.2.2017).

Taanila, A., 2017. *Aineiston esittäminen ja kuvailu* – moniste. <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/k/kuvailu.pdf> (haettu: 11.5.2017), s. 41.

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017. *Jäteasemanhoitaja*. http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/647_ammatti (haettu: 5.5.2017).

Webropol, 2017. *Online-kyselytutkimukset ja -analyysit*. <http://webropol.fi> (haettu: 11.5.2017).

Wähä, S., Ympäristöministeriö, 2017. *Jätelainsäädäntö edistää luonnonvarojen järkevää käyttöä ja ehkäisee jätteistä aiheutuvia haittoja* http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Jatelainsaadanto (haettu: 13.10.2017).

Muut lähteet

Hallanaro, P., 2017. Haastattelu 1.3.2017, Lohja. Rosk'n Roll Oy Ab, ajonjärjestelijä.

Halme, K., 2017. Haastattelu 14.2.2017, Lohja. Rosk'n Roll Oy Ab, tiedottaja.

Immonen, J., 2017. Haastattelu 21.3.2017. videoyhteydellä. Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy, aluepäällikkö.

Klaus, T., 2017. Haastattelu 28.2.2017, Lohja. Itä-Uudenmaan Jätehuolto Oy, palvelupäällikkö.

Klinge, T., 24.10.2017. Koulutus: Taitava kouluttaja. Intensio Oy. Hotelli Vantaa.

Lehtonen, S., 2017. Haastattelu 8.3.2017, Lohja. Rosk'n Roll Oy Ab, aluepäällikkö.

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2017k. Esitysmateriaali 2017 (PowerPoint -tiedosto).

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015a. Vuosien 2014 ja 2015 asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset ja raportit.

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu 2014, 2015b. Vuosien 2014 ja 2015 jäteasemakyselyiden tulokset ja koosteet.

Taulukot

Taulukko 1. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jäteasemat Länsi- ja Itä-Uudellamaalla.

Taulukko 2. Vastausten jakauma kohderyhmittäin (kuljettajat; jäteasemanhoitajat) ja alueittain (Itä- ja Länsi-Uusimaa). Kyselyn vastausprosentti oli 32 prosenttia. Jäteasemanhoitajat (43,3 prosenttia) vastasivat kuljettajia (24,4 prosenttia) ahkerammin.

Taulukko 3. Idän kuljettajilta kysyttiin: ”Mitkä asiat olivat koulutuksessa mielestäsi tärkeintä?” Vastaajat saivat valita useampia vaihtoehtoja. Kaikki aiheet valikoituivat tärkeiksi, n=3.

Kuvat

Kuva 1. Jätteen etusijajärjestys, jätehierarkia, laatii jätehuollolle ja kuluttajille järjestyksen jäteasioissa. Hierarkian järjestys on: jätemäärän vähentäminen, uudelleenkäyttö, materiaalien kierrätys, energia-hyödyntäminen ja loppusijoitus. Anna Virolainen, Ympäristöasiantuntija, kartanlukija Visia Osuuskunta. Luento: *Kiertotalous* 5.11.2014. <https://www.slideshare.net/annavirolainen5/kiertotalous-5112014> (haettu: 13.10.2017).

Kuva 2. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun toimialue ja omistajakunnat. Jätehuoltopalvelulla on yhdeksän jäteasemaa Länsi-Uudellamaalla ja viisi Itä-Uudellamaalla. Jäteasemat on kuvattu vihreillä kuplilla ja Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun jätekeskukset punaisilla. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Kuva 3. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluilme otettiin käyttöön Itä- ja Länsi-Uudellamaalla huhtikuussa 2016. Uusi ilme näkyy jätehuoltopalvelun oppaissa, kuten vasemmanpuoleisen kuvan Monilokerokeräyksen esitteessä sekä oikeanpuoleisen kuvan jäteastioiden tarroissa ja sekajätepisteiden kylteissä. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Kuva 4. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun vastaanottoverkosto toimialueen vakituisille sekä vapaa-ajan asukkaille koostuu jätteiden keräyksestä, keräyspisteverkostosta ja jäteasemapalveluista. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Kuva 5. Jäteasemanhoitaja auttaa tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan asiakasta jätekuorman purkamisessa. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Kuva 6. Jäteautonkuljettaja tyhjentää noin 200 astiaa päivässä. Kuljettaja siirtää astiat käsin (vasemmanpuoleinen kuva). Tiedot kohdekäynnistä kirjataan TCS-järjestelmään käyttäen kannettavaa tietokonetta. Kone sijaitsee auton hytissä (oikeanpuoleinen kuva). Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Kuva 7. Vasemmanpuoleinen kuva on otettu Marttojen jäteneuvontakoulutuksen yhteydessä Porvoossa. Koulutuksen aikana osallistujat oppivat jätehuollon määräyksistä, sen järjestämisestä sekä lajittelusta. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu osallistuu erilaisiin

tapahtumiin Itä- ja Länsi-Uudellamaalla. Oikeanpuoleinen kuva on otettu Inkoon Päiviltä. Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun kuva-arkisto.

Kuva 8. Idän kuljettajille järjestettiin koulutus Porvoossa kesäkuussa 2016. Tilaisuudessa käytiin läpi muun muassa hyviä toimintatapoja, joilla on myönteinen vaikutus asukkaan palvelukokemukseen. Kuva: Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelu.

Kuvat 9-16. Kuvista näkyvät kyselyiden vastausjakaumia. Kuvat tehty Excel-ohjelmassa.

Kyselylomake Länsi-Uudenmaan jäteasemanhoitajille, urakoitsijat

1. Osallistuitko joulukuussa 2016 Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestämään jäteasemanhoitajien koulutus- ja tiedotuspäivän Lohjalla?

- Kyllä
 Ei

2. Vastasiko koulutustilaisuus odotuksiasi?

- Kyllä Ei

3. Oliko koulutustilaisuus hyödyllinen?

- Kyllä Ei

4. Mitkä asiat olivat koulutuksessa mielestäsi tärkeitä? (voit valita useamman)

- Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun esittely (mm. palvelut)
 Peruspalvelupaketti, lajitteluohjeet
 Hinnoittelumuutokset (kotitalous- ja yritys hinnat, pien- ja suurkuorma)
 Yleiset ohjeistukset (mm. ohjeet: tiilykset, ongelmatilanteet vastaanotossa)
 Maksupäätteen käyttö
 Muu, mikä:

5. Oletko kiinnostunut osallistumaan Rosk'n Rollin koulutustilaisuuksiin uudelleen?

- Kyllä Ei

6. Mitä aiheita haluaisit, että koulutustilaisuuksissa käsitellään?(voit valita useamman)

- Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun esittely
 Lajitteluneuvonta
 Jätehuollon vastuut
 Jäteasemanhoitajan eri asiakaspalvelutilanteet
 Esimerkkejä hyvistä toimintatavoista
 Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet
 Jätelski ja alueelliset jätehuoltomääräykset
 Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluverkosto
 Miten liittyä jätehuoltoon
 Jätteiden hyödyntäminen
 Jätehuollon kehityksestä
 Sopimussasiat
 Työturvallisuus
 Maksupäätte ja vaakaohjelma
 Tiilykset ja kassat
 Käyttökelvollisen tavaran kierrättäminen (dyykkauksen linjaukset)
 Muu, mikä:

7. Kuinka usein toivoisit, että koulutustilaisuuksia järjestettäisiin?(esim. kerran vuodessa)

8. Minä viikonpäivänä haluaisit, että tilaisuus järjestetään?

- Maanantai Tiistai Keskiviikko Torstai Perjantai Lauantai Sunnuntai

9. Missä haluaisit, että tilaisuus järjestetään?

- Hanko Inkoo Karkkila Lohja Raasepori Siuntio Vihti Muualla, missä

10. Terveisiä ja toiveita järjestäjälle

Kyselylomake Länsi-Uudenmaan jäteasemanhoitajille, urakoitsijat

1. Osallistuitko joulukuussa 2016 Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun järjestämään jäteasemanhoitajien koulutus- ja tiedotuspäivän Lohjalla?

Kyllä

Ei

11. Oletko kiinnostunut osallistumaan Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun koulutustilaisuuksiin?

Kyllä Ei

12. Mitä aiheita haluaisit, että koulutustilaisuuksissa käsitellään?(voit valita useamman)

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun esittely

Lajitteluneuvonta

Jätehuollon vastuut

Jäteasemanhoitajan eri asiakaspalvelutilanteet

Esimerkkejä hyvistä toimintatavoista

Asiakastytytävyysskyselyn tulokset, asiakaspalautteet

Jätelaki ja alueelliset jätehuoltomääräykset

Rosk'n Roll -jätehuoltopalvelun palveluverkosto

Miten liittyä jätehuoltoon

Jätteiden hyödyntäminen

Jätehuollon kehityksestä

Sopimusasiat

Työturvallisuus

Maksupäätte ja vaakaohjelma

Tilitykset ja kassat

Käyttökelpoisen tavaran kierrättäminen (dyykkauksen linjaukset)

Muu, mikä:

13. Kuinka usein toivoisit, että koulutustilaisuuksia järjestettäisiin?(esim. kerran vuodessa)

14. Minä viikonpäivänä haluaisit, että tilaisuus järjestetään?

Maanantai Tiistai Keskiviikko Torstai Perjantai Lauantai Sunnuntai

15. Missä haluaisit, että tilaisuus järjestetään?

Hanko Inkoo Karkkila Lohja Raasepori Siuntio Vihti Muualla, missä

16. Terveisiä ja toiveita järjestäjälle